

AKADEMIA OBSŁUGI KLIENTA

PROFESJONALIZM

W OBSŁUDZE KLIENTA

OFERTA SZKOLENIOWA
2022



PROFESJONALIZM W OBSŁUDZE KLIENTA

Dla firm usługowych orientacja na klienta to warunek SUKCESU. Za usługi firmy płaci klient - to on jest prawdziwym „pracodawcą”. Jak ważne jest, aby klient był zadowolony, można zobaczyć na forach opinii. Zadowolony klient powie może jednej osobie. Niezadowolony dziesięciu. Jednak opinie to tylko część rzeczywistości. Najważniejsze jest to czy klienci będą wracać, a niezadowoleni nie będą. Możemy mieć świetny produkt. Jednak w dzisiejszym świecie większość produktów jest podobnych. To, czym firmy wygrywają to PROFESJONALIZM W OBSŁUDZE KLIENTA. Wolny rynek mówi: dopóki masz coś, czym klient jest zainteresowany - nie musisz martwić się o przyszłość. Ale musisz się martwić, by zechciał korzystać właśnie z twoich usług

**1, 2 DNI SZKOLENIOWE****ONLINE/SZKONARNIE**

DLA KOGO?

Pracownicy działów obsługi klienta i działów sprzedaży, pozostałe osoby w organizacji mające bezpośredni kontakt z klientami zewnętrznymi firmy. Szkolenie przeznaczone jest dla organizacji zajmujących się obsługą klienta instytucjonalnego (B2B) i obsługą klienta indywidualnego (B2C).

CELE SZKOLENIA

Celem działań warsztatowych jest wykształcenie wśród uczestników umiejętności właściwego reprezentowania firmy w kontaktach bezpośrednich z klientami i budowania z nimi długotrwałych relacji. W trakcie szkolenia uczestnicy zostaną zapoznani z technikami podnoszenia satysfakcji klienta, w tym zapobiegania trudnym sytuacjom podczas bezpośredniej obsługi.



PROWADZĄCY:

TOMASZ KALINOWSKI

Prawnik/MBA, z 16-letnim doświadczeniem trenera biznesu (ponad 2000 dni szkoleniowych). Zajmuje się projektowaniem oraz realizowaniem projektów doradczo-szkoleniowych w obszarze zarządzania, współpracy w zespole, obsługi klienta, sprzedaży, negocjacji, efektywności osobistej i kreatywności. Certyfikowany konsultant Advisio Competence Navigator, Reiss Motivation.

SŁAWOMIR KRAKOWSKI

Psycholog, przedsiębiorca, coach i mediator. Ukończył studia podyplomowe z zakresu zarządzania i marketingu oraz z Manager HR na Politechnice Gdańskiej. Wykładowca w WSB w Gdańsku m.in. Psychologia Biznesu. Od 20 lat prowadzi własną firmę szkoleniową. Certyfikowany konsultant Advisio Competence Navigator, Reiss Motivation.



PROFESJONALIZM W OBSŁUDZE KLIENTA

KORZYŚCI

- Budowa wizerunku firmy dbającej o swoich klientów
- Zachowanie właściwego wizerunku firmy w kontaktach bezpośrednich z klientami
- Wzrost satysfakcji klientów
- Zwiększenie motywacji pracowników obsługi bezpośrednio
- Zwiększenie szans sprzedażowych poprzez możliwość wykorzystania dobrych relacji z klientami

UCZESTNICY PO SZKOLENIU BĘDĄ:

- Potrafili profesjonalnie obsługiwać klienta w kontakcie bezpośrednim
- Wiedzieli, w jaki sposób odpowiadać na pytania klienta oraz przekazywać mu różnego rodzaju informacje
- Znali zasady zapewnienia satysfakcji klienta
- Potrafili radzić sobie w trudnych sytuacjach
- Mieli poczucie większej swobody działania oraz niższy poziom stresu

ZAKRES SZKOLENIA:



Jakość procesu obsługi klienta - znaczenie wysokiej jakości obsługi klienta dla sukcesu firmy



Obsługa klienta - przewaga konkurencyjna



Podstawy profesjonalnej obsługi klienta



Prowadzenie aktywnej rozmowy w obsłudze klienta



Zasady komunikacji:
- zakazane zwroty
- przejmowanie inicjatywy
- umiejętność udzielania informacji



Trudne sytuacje w obsłudze klienta



Elementy psychologii w obsłudze klienta

ZOBACZ WIĘCEJ NA NASZEJ STRONIE:

bluehouse.pl

