

AKADEMIA OBSŁUGI KLIENTA

REKLAMACJA TO OKAZJA

JAK BUDOWAĆ ZAUFANIE
KLIENTA DO FIRMY

OFERTA SZKOLENIOWA

2022



REKLAMACJA TO OKAZJA JAK BUDOWAĆ ZAUFANIE KLIENTA DO FIRMY

Organizacja, która chce odnosić sukcesy i rozwijać się, musi utrzymywać i zwiększać poziom sprzedaży. Może to zrobić tylko w jeden sposób - sprawić, aby klienci byli zadowoleni. Możliwe są dwa sposoby podniesienia wielkości sprzedaży: zwiększenie sprzedaży obecnym klientom

albo zdobycie nowych. Oba są ważne. Jednak wiele firm w pogoni za nowymi klientami traci z oczu to, co najważniejsze - utrzymanie obecnych. Pozyskiwanie nowych jest kosztowniejsze niż obsługa stałych. Jednak firmy często nie angażują się wystarczająco w ten proces. Jednym z elementów tego procesu jest REKLAMACJA. Postrach pracowników. Jednak z reklamacji można zrobić OKAZJĘ. Sytuacja reklamacji jest możliwością odbudowania kontaktu z Klientem oraz próbą odbudowania zaufania do firmy i jej pracowników.



1, 2 DNI SZKOLENIOWE



ONLINE/STACJONARNIE



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 szkolenia jest wzmocnienie umiejętności radzenia sobie z różnymi sposobami składania reklamacji przez Klientów oraz wzmocnienie postawy właściwej do przyjmowania do radzenia sobie z sytuacjami obciążającymi psychicznie. Efektem szkolenia ma być umiejętność zatrzymania fluktuacji klientów i budowania długofalowych relacji opartych na zaufaniu.



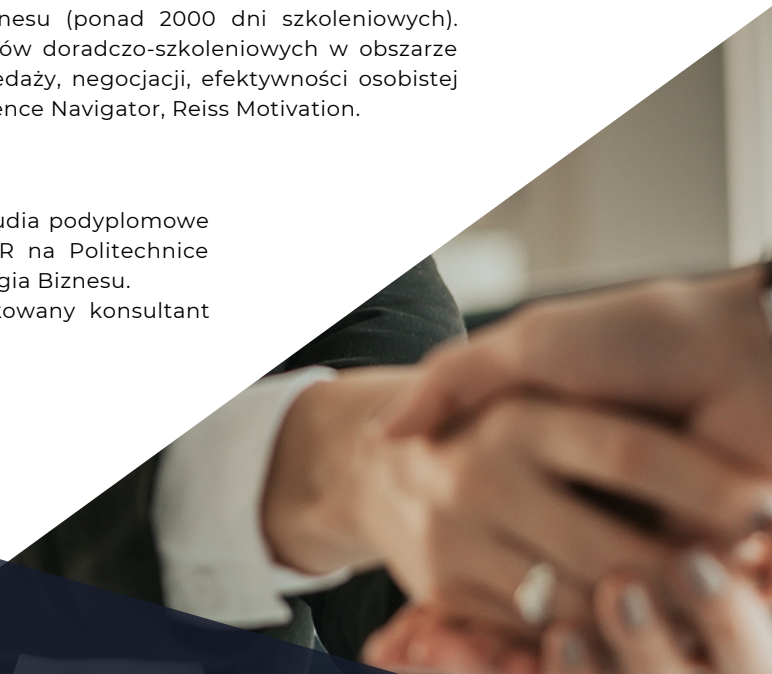
PROWADZĄCY:

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.



REKLAMACJA TO OKAZJA JAK BUDOWAĆ ZAUFANIE KLIENTA DO FIRMY

KORZYŚCI

- Wzrost jakości obsługi Klienta
- Szansa na odbudowanie kontaktu z Klientem przez właściwą obsługę reklamacji
- Zatrzymanie odpływu klientów
- Budowanie długofalowych relacji z Klientem opartych na zaufaniu
- Wzrost sprzedaży
- Stabilizacja rozwoju

UCZESTNICY PO SZKOLENIU BĘDĄ:

- Znali sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach.
- Właściwie rozpoznawali i dobierali reakcję do różnych typów Klienta w sytuacjach reklamacyjnych.
- Umiejętnie wykorzystywali okazję reklamacji do zatrzymania klienta
- Potrafili radzić sobie ze stresem wynikającym z trudnych sytuacji z Klientami.
- Umiejętnie budowali relacje z klientem oparte na zaufaniu

ZAKRES SZKOLENIA:



Zagadnienie reklamacji



Postawy reklamacyjne



Emocje związane z obsługą reklamacji



Pożądane zachowania doradcy



Techniki komunikacyjne



Budowanie relacji z klientem



Jak wykorzystać reklamację do zatrzymania klienta w firmie i zbudowania zaufania

ZOBACZ WIĘCEJ NA NASZEJ STRONIE:

bluehouse.pl

