



Akademia
Controllingu

Obsługa klienta



SZKOLENIE ZAMKNIĘTE



AKREDYTACJA WIELKOPOLSKIEGO
KURATORA OŚWIATY
(Decyzja nr 110.2.870.2015)

WWW.AKADEMIACONTROLLINGU.PL



Obsługa klienta

KONTAKT

Marta Elimer
marta.elimer@akademiacontrollingu.pl
Tel. + 48 61 852 33 53
Fax. + 48 61 666 03 63

TRENERZY

Opis szkolenia

Adresaci szkolenia

Szkolenie jest dedykowane wszystkim pracownikom obsługi klienta, bez względu na branżę, zarówno w punktach stacjonarnych, jak i obsługujących przez telefon i Internet.

Dlaczego warto

Dobra obsługa potrafi sprawić, że klient będzie miał pozytywne doświadczenia ze sklepem, marką czy konkretną osobą, dzięki czemu będzie wracał i stanie się żywą reklamą. Potrafi także łagodzić trudne sytuacje, gdy produkt lub procedury w firmie zawiodą – wówczas minimalizujemy ryzyko, że klient wyjdzie niezadowolony.

W przypadku złej obsługi, klienci zaś dużo częściej mają ochotę się podzielić negatywną opinią niż gdy obsługa jest dobra. Niezrozumienie emocji klienta, jego sytuacji, gafy słowne czy przenoszenie swoich frustracji na klientów, to niestety chleb powszedni, który przekłada się na realne straty finansowe i wizerunkowe. A utracone zaufanie trudno jest odbudować.

Na szkoleniu dowiedzą się Państwo, jak działają emocje człowieka, które kierują ludzkimi zachowaniami. Rozumiejąc człowieka, zrozumieją Państwo także swojego klienta, dzięki czemu unikną Państwo szeregu – błażych i poważnych – wpadek i zbudują przewagę nad konkurencją.

Szkolenie będzie prowadzone przez trenera, który wprowadza nowe standardy obsługi klienta w korporacjach, oparte na budowaniu relacji i poszanowaniu obu stron, czyli i klienta, i pracownika obsługi. Zajęcia polegają na przepracowaniu wielu życiowych sytuacji (z rozmaitych branż), w których jakość obsługi klienta zrobiła różnicę.

Cele szkolenia

Cele szkolenia „Obsługa klienta”:

- zapoznanie z 3 najważniejszymi rolami pracowników obsługi klienta,
- nauka standardów obsługi klienta,
- nabycie świadomości emocjonalnej – swojej i drugiego człowieka,

- nauka radzenia sobie z klientem trudnym i roszczeniowym,
- trening komunikowania się w sytuacjach z klientem,
- nauka budowania relacji.

Program

- I. Rola emocji w zachowaniach ludzkich• po co są i jak działają emocje• wpływ różnych emocji na zachowania i decyzje• wpływ emocji na pamięć i interpretację wydarzeń
- II. Pierwsza rola obsługi klienta (rozwiązywanie problemów)• dlaczego warto zadawać pytania• jak informować klienta o „diagnozie”• używanie obrazowego i prostego języka• komunikacja werbalna i niewerbalna w obsłudze klienta• „zapalniki” w komunikacji z klientem
- III. Druga rola obsługa klienta (budowanie relacji)• do czego się może przydać strona bierna w komunikacji• okazanie zrozumienia i słuchanie jako sposoby na zdobycie zaufania• jak dawać poczucie bycia traktowanym indywidualnie
- IV. Trzecia rola obsługi klienta (minimum psychologii)• jak upraszczać procedury, by klient czekał na rozwiązanie problemu jak najkrócej
- V. Praca z trudnym klientem• podstawy asertywności• jak odpowiadać na zaczepki• przyjmowanie obiekty bez ich odbijania• model LATTE – obsługa klienta składającego reklamację, gdy ma uzasadnione zastrzeżenia
- VI. Obsługa klienta przez telefon i e-mail• praca głosem przez telefon• wyjaśnianie wątpliwości komunikacyjnych• konstruowanie e-maili, w tym pytań i instrukcji• savoir-vivre w komunikacji internetowej