



OBŚŁUGA KLIENTA



Dokument zawiera ramowe założenia programowe szkolenia.



Przedstawienie szczegółowego programu szkolenia, dostosowanego do Państwa oczekiwań, będzie możliwe po otrzymaniu dodatkowych informacji takich jak: specyfika branży, doświadczenie uczestników etc.



SZKOLENIA: OBSŁUGA KLIENTA

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest rozwinięcie praktycznych umiejętności z zakresu Obsługi Klienta, dostarczenie wiedzy na temat standardów profesjonalnej obsługi, typów Klientów oraz ich potrzeb. Podczas szkolenia uczestnicy dowiedzą się jak zapobiegać trudnym sytuacjom w kontaktach z Klientami, jak obsługiwać Klientów będących pod wpływem emocji, jak przyjmować skargi i reklamacje oraz rozwinąć umiejętności z tego zakresu. Warsztat ma na celu wzmocnienie postawy proaktywnej, która jest podstawą do dostarczania Klientom pozytywnych wrażeń z korzystania usług firmy.

Efekty szkolenia:

- Zwiększenie świadomości tego jak obsługa Klienta wpływa na wizerunek firmy, lojalność Klientów oraz wyniki sprzedażowe firmy.
- Zapoznanie się z różnymi rodzajami typów i potrzeb Klientów, oraz rozwinięcie umiejętności ich rozpoznawania i właściwego reagowania.
- Rozwinięcie umiejętności komunikowania się z Klientami oraz formułowania pozytywnych zwrotów.
- Rozwinięcie umiejętności zapobiegania trudnym sytuacjom w obsłudze Klienta.
- Zapoznanie się z różnymi rodzajami obiekcji Klientów, rozwinięcie umiejętności ich rozpoznawania oraz skutecznego na nie reagowania.
- Rozwinięcie umiejętności stosowania technik asertywnego przyjmowania krytyki, asertywnej odmowy.

Czas trwania szkolenia:

16 godzin / 2 dni

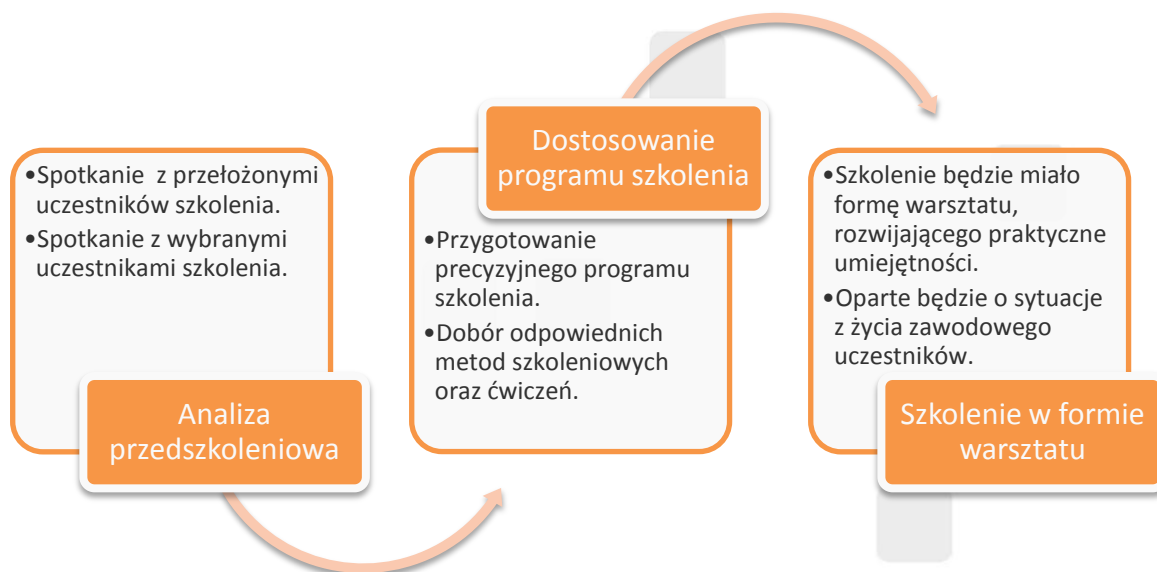




[PRZYGOTOWANIE SZKOLENIA]

Jeżeli chcą Państwo otrzymać szczegółową propozycję programu szkolenia, dostosowaną do Państwa Firmy, prosimy o kontakt **telefoniczny** lub **mailowy**.

Jeżeli tylko nasza propozycja znajdzie uznanie w Państwa oczach, dalsze etapy naszej pracy będą wyglądały następująco:



[DANE KONTAKTOWE]

Napisz lub Zadzwoń



IDEA Trainer House

Ul. Wolności 104 / 5

41-500 Chorzów

Tel: 32 4 450 585 Tel: 32 4 450 586

Tel: 32 4 450 587 Fax: 32 4 450 590

www.ideath.pl

biuro@ideath.pl

NIP: 6272511427

REGON: 241264873

