

Obsługa klienta

Szkolenie daje odpowiedź na takie pytania jak: w jaki sposób pogodzić stanowczość i uprzejmość wobec klienta, jak zorganizować obsługę w sposób systemowy, jak radzić sobie z własnymi trudnymi emocjami pojawiającymi się w kontakcie z klientem, jak stworzyć atmosferę przyjazną zarówno dla pracowników jak i klientów, w jaki sposób prowadzić rozmowy telefoniczne, jakie kryteria przyjmują klienci oceniając sposób ich obsługiwanie

I. Najważniejsze zasady w obsłudze klienta

1. Jak nawiązać kontakt z klientem
2. Wywrzeć dobre "pierwsze wrażenie"
3. Jak utrzymać kontakt z klientem
4. Podstawowe reguły w obsłudze klienta
5. Asertywne zachowanie w obsłudze klienta
6. Savoir-vivre a obsługa klienta
7. Jak sobie radzić w sytuacjach trudnych?
8. Klient stały (znany) i klient nowy
9. Obsługa klienta face to face (w siedzibie klienta i w siedzibie własnej firmy)
10. Obsługa przez telefon
11. Jakich błędów unikać, czego absolutnie robić nie należy

II. Klient

1. Jakie potrzeby realizują klienci kupując produkty i usługi?
2. Typy osobowościowe klientów: jak je rozpoznawać i jak z nimi rozmawiać
3. Jak postępować z tzw. "trudnymi klientami", między innymi:
 - postawa roszczeniowa
 - postawa arogancka
 - klient, który krzyczy
 - klient niezdecydowany

III. Sprzedawca/menager

1. Mocne i słabe strony uczestników jako osób obsługujących klientów (jak tę wiedzę wykorzystać w praktyce)
2. Jak mówić, żeby nas słuchano?
3. Jak słuchać, żeby od nas kupowano?
4. Zasady prezentacji handlowej
5. Zasady autoprezentacji w kontakcie z klientem
6. Tworzenie indywidualnych planów rozwoju dla osób pracujących z klientami

IV. W szkoleniach zamkniętych: opracowywanie Profesjonalnego Kodeksu Obsługi Klienta (PKOK) opartego na misji i filozofii firmy

Metody i techniki wykorzystywane podczas szkolenia

- filmy szkoleniowe
- ogrywanie scenek
- praca w parach
- dyskusja grupowa
- studia przypadków
- nagrywanie Video i analiza uzyskanego materiału
- kwestionariusze dla pracy indywidualnej