



kom.: 509 593 554
e-mail: biuro@yarix.pl

Agenda szkolenia:

Profesjonalna obsługa klienta

YARIX Centrum Szkoleniowe - Lublin
ul. Przyjacielska 4
20-704 Lublin



Imię i nazwisko trenera:**Cele szkolenia:**

- Uczestnicy poznają zasady obsługi Klienta, modele zachowań podczas pracy z Klientem, poznają znaczenie profesjonalnej obsługi Klienta w celu pozyskania Klienta, sprzedaży oraz obsługi posprzedażowej. Uczestnicy zostaną zaznajomieni z zasadami komunikacji z Klientem podczas obsługi, załatwiania spraw dotyczących reklamacji oraz spraw trudnych. Na szkoleniu zostaną omówione narzędzia używane w obsłudze Klientów takie jak: Internet, obsługa on-line, call center, systemy takie jak CRM

Profil uczestnika:

- Szkolenie adresowane jest dla osób mających styczność z obsługą klienta, które pragną budować pozytywny oraz profesjonalny wizerunek firmy. A także tworzyć dobre i trwałe relacje biznesowe.

Wiedza – teoria i praktyka

- Nastawienie na Klienta
 - Kultura obsługi Klienta
 - Zespół zogniskowany na potrzeby Klienta
 - Profesjonalna obsługa Klienta a wyniki firmy
 - W jaki sposób obsługa Klienta ma wpływ na jego satysfakcję i lojalność
 - Lojalność Klienta a zysk firmy
 - Koncepcja „Wszyscy jesteśmy Klientami”
- Obsługa Klienta
 - Obsługa Klienta „przed sprzedażą”
 - Obsługa Klienta w trakcie sprzedaży
 - Posprzedażowa obsługa Klienta
 - Jak zbudować lojalność Klienta
- Standardy profesjonalnej obsługi Klienta
 - Zasady postępowania podczas obsługi Klienta

- Skutki płynące z dokonywania oceny obsługi przez Klientów
- Budowa dobrego zespołu obsługi Klienta. Cechy idealnego sprzedawcy
 - Główne zasady komunikacji w obsłudze Klienta
- Rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej w obsłudze Klienta
- Bariery komunikacyjne podczas rozmowy z Klientem
- Komunikacja bezpośrednia i telefoniczna
- Właściwe podejście do Klienta w obliczu skargi i reklamacji
- Techniki wywierania wpływu na decyzje Klienta
- Praca z niezadowolonym Klientem
- Praca z trudnym Klientem
- Scenariusz procesu reklamacyjnego oraz rozmowy reklamacyjnej
 - Kontakt z Klientem jako okazja do sprzedaży
 - Pro aktywna obsługa Klienta – na czym polega
 - Sprzedaż, serwis i obsługa
 - Jak zapobiec utracie Klientów wraz z utratą pracowników w firmie
 - Budowa następnych kontaktów z Klientem
 - Obsługa Klienta – podstawowe narzędzia
 - Rola miejsca kontaktu z Klientem
 - CRM - systemy baz danych
 - Komunikacja z Klientem za pośrednictwem
 - Obsługa Klienta z wykorzystaniem call center
 - Programy lojalnościowe
 - Badania satysfakcji Klienta
 - Obsługa reklamacji oraz zastrzeżeń Klientów
- **Umiejętności uczestnika po ukończeniu szkolenia:**

Uczestnicy zdobędą szeroką wiedzę dotyczącą profesjonalnej obsługi Klienta, dowiedzą się w jaki sposób obsługa Klienta kształtuje wizerunek firmy, nauczą się jak właściwie podchodzić do trudnej rozmowy z Klientem oraz jak załatwiać reklamacje.

Kontakt

Kierownik ds. Administracji

Izabela Łaskarzewska

izabela.laskarzewska@yarix.pl

GSM: +48 537 997 257



www.szkolenia@yarix.pl biuro@yarix.pl

9462667128, KRS: 0000662598, Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z Siedzibą w Świdniku, VI
Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Copyright © YARIX Wszelkie prawa zastrzeżone.

