



Communication One
Consulting

kształtujemy
kompetencje

*

PROGRAM SZKOLENIA OTWARTEGO
REKLAMACJE I OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

*



CEL SZKOLENIA:

Poznanie roli i wagi umiejętnego rozwiązania zgłoszenia reklamacyjnego w budowaniu długotrwałych relacji z Klientem; ukształtowanie asertywnej postawy wobec Klienta; nabycie przez pracowników umiejętności rozpoznania i udoskonalenia rozmowy z trudnym rozmówcą. Przystwojenie zasad efektywnej komunikacji, umiejętność radzenia sobie z naciskami, pretensjami i agresją ze strony rozmówcy. Poznanie technik pozyskania informacji oraz umiejętność przedstawienia rozwiązania sytuacji problemowych. Ukształtowanie postawy pro-Klienckiej, podniesienie umiejętności telefonicznej obsługi Klienta nabycie umiejętności skutecznego komunikowania się i zrozumienie znaczenia komunikacji interpersonalnej.

KORZYŚCI PŁYNĄCE Z UCZESTNICTWA W SZKOLENIU:

Po ukończeniu szkolenia uczestnicy będą umieli:

- Prowadzić i kontrolować rozmowy telefoniczne z Klientem
- Efektywnie wykorzystywać głos jako podstawowe narzędzie w kontaktach telefonicznych z Klientami
- Umiejętnie rozwiązywać zgłoszenia reklamacyjne
- Świadomie łagodzić konflikty poprzez dystans emocjonalny
- Skutecznie prowadzić rozmowy w warunkach nietypowych
- Efektywnie stosować techniki pozyskiwania informacji

UCZESTNICY SZKOLENIA:

Szkolenie przeznaczone jest dla osób zatrudnionych w dziale obsługi Klienta, dziale jakości, dziale reklamacji.

CZAS TRWANIA SZKOLENIA:

Czas trwania – 2 dni szkoleniowe

MIEJSCE SZKOLENIA:

Dysponujemy salami szkoleniowymi w siedzibie firmy Communication One Consulting z pełnym wyposażeniem przy ul. Marynarskiej 11 w Warszawie (biurowiec Antares)



PROGRAM SZKOLENIA

"REKLAMACJE I OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA"

I PSYCHOLOGIA ZGŁOSZEŃ REKLAMACYJNYCH

- Zdefiniowanie pojęcia reklamacji
- Rola Klienta zgłaszającego reklamację i jego oczekiwania wobec firmy
- Jakie koszty ponosi firma z powodu niskiej jakości obsługi Klienta?
- Ukryte cele rozmowy reklamacyjnej (Rodzaje reklamacji; Zgłoszenia a skargi i zażalenia; Sugestie i opinie)

II PROWADZENIE ROZMÓW W WARUNKACH NIETYPOWYCH

- Praca z trudnym Klientem
- Kim jest trudny Klient – typy zachowań Klientów w warunkach nietypowych?
- Skąd się bierze agresywna postawa rozmówcy?
- Rozpoznawanie zażaleń i ich pokonywanie
- Radzenie sobie z atakami rozmówcy - zdenerwowanie i emocje rozmówcy
- Pokonywanie własnej rutyny i niechęci

III STRUKTURA ROZMOWY REKLAMACYJNEJ

- Powitanie Klienta – rola PPW
- Zbadanie motywu telefonu - Określenie zastrzeżeń Klienta
- Zebranie niezbędnych informacji - Zbadanie oczekiwań Klienta
- Propozycja rozwiązania
- Zbadanie satysfakcji Klienta z uzyskanej pomocy
- Podsumowanie ustaleń oraz zamknięcie rozmowy reklamacyjnej – rola KPW

IV KONTROLA EMOCJI W ROZMOWACH Z TRUDNYM KLIENTEM

- Kontrola negatywnych emocji pracownika Działu Obsługi Klienta
- Wygaszanie emocji Klienta
- Łagodzenie konfliktów poprzez dystans emocjonalny
- Metody wpływania na samopoczucie Klienta
- Asertywność w rozmowie z klientami
- Prezentacja rozwiązań sytuacji problemowych

WARSZTAT ZACHOWAŃ ASERTYWNYCH W RELACJACH Z TRUDNYM KLIENTEM

- *Ćwiczenia rozwijające umiejętność nabycia przez pracowników umiejętności rozpoznania i udoskonalenia rozmowy z trudnym rozmówcą – skuteczne zastosowanie formuły prezentu w rozmowach z trudnym klientem.*



INFORMACJE O FIRMIE

.....

KIM JESTEŚMY?

Communication One Consulting Sp. z o.o. należy do grupy kapitałowej Internet Group działającej w obszarze rynku nowych mediów, teleinformatyki i telekomunikacji. Od 1996 roku jest spółką notowaną na GPW. Od listopada 2007 roku IGroup jest również właścicielem wiodących spółek call center na rynku.

Communication One Consulting jest spółką zajmującą się tworzeniem programów szkoleniowo-doradczych w zakresie kompleksowej obsługi Klienta w kontakcie telefonicznym i bezpośrednim. Nasza wiedza praktyczna i doświadczenie, rozwijane od 1997 roku w dziedzinie budowania relacji z Klientami, bazuje na długotrwałej współpracy z największymi call centers w Polsce (m.in.: 8 lat doświadczeń w szkoleniach, coachingu i monitoringu dla lidera branży call centers - Call Center Poland) oraz z wieloma firmami zewnętrznymi.

Członek Polskiej Izby Firm Szkoleniowych



Nasze usługi kierujemy do Klientów, którzy chcą:

- Stale pozyskiwać nowych i utrzymywać dotychczasowych Klientów;
- Podnosić jakość obsługi Klienta;
- Zwiększyć skuteczność telefonicznej obsługi klienta i sprzedaży;
- Podnieść motywację pracowników oraz zapobiegać procesom wypalenia zawodowego;

Podstawa naszych sukcesów:

- Stała kadra trenerska z wieloletnim doświadczeniem;
- Elastyczność i bieżące dopasowanie przekazywanej wiedzy do potrzeb i oczekiwań uczestników szkoleń;
- Znajomość światowych trendów oraz standardów pracy w wielokanałowej obsłudze Klienta;
- Nasze szkolenia ciągle są udoskonalane i na bieżąco weryfikowane przez realia rynkowe.



Dlaczego warto szkolić z Communication One Consulting?

- Szkolenia są szkoleniami bazującymi na naszym bogatym doświadczeniu, a jednocześnie skierowanym do konkretnej grupy uczestników reprezentujących określoną branżę;
- Nasi trenerzy, na co dzień zajmują się prowadzeniem szkoleń dla nowozatrudnionych pracowników, retreningami oraz kontrolą poziomu jakości prowadzonych rozmów tzw. coaching i monitoring. To sprawia, że ich wiedza oraz doświadczenie jest unikalne i ciągle rozwijane;
- Szkolenia w swoim programie zawierają poza treścią merytoryczną zajęcia warsztatowe. Praktyczne przećwiczenie rozmów z Klientem pozwala uczestnikom określić swoje słabe i mocne strony;
- Oferujemy w pełni interaktywną formę zajęć (ćwiczenia grupowe, dyskusje, projekty zespołowe, praca na studiach przypadku, laboratorium telefoniczne).
- Szkolenia w swoim programie zawierają poza treścią merytoryczną zajęcia warsztatowe;
- Oferujemy w pełni interaktywną formę zajęć (ćwiczenia grupowe, dyskusje, projekty zespołowe, praca na studiach przypadku, laboratorium telefoniczne);

WŚRÓD NASZYCH KLIENTÓW m.in.

.....

- **Wakacje.pl**
- ABN AMRO
- AIG Credit Bank S.A.
- Allianz
- **Bank Handlowy w Warszawie S.A.**
- Bank Millennium S.A
- BGŻ
- Carolina Medical Center
- **Call Center Poland S.A.**
- Centrum Medyczne LIM
- Dom Finansowy QS Sp. z o.o.
- Energia Kalisz
- eService
- **eSKY Sp. z o.o.**
- GE Capital Bank S.A.
- GE Bank Mieszkaniowy S.A.
- Hestia Kontakt Sp. z o.o.
- Liberty Direct
- **LINK4**
- LUXMED
- Mazowiecka Spółka Gazownictwa S.A.
- Nordea Bank Polska S.A.
- **Orbis S.A.**
- **PLL LOT S.A.**
- PIONEER PEKAO INVESTEMENTS
- PTE PZU S.A.
- **Raiffeisen Bank Polska**
- Skandia Polska S.A.
- Sygma Banque S.A.
- SKOK im. M. Kopernika
- STOEN S.A.
- **Travel Planet**



Communication One
Consulting

kształtujemy
kompetencje

Szanowni Państwo,

Zapraszam bardzo serdecznie do udziału w jednym z nielicznych szkoleń otwartych organizowanych przez Communication One Consulting. Naszą misją jest upowszechnianie idei najwyższej jakości obsługi Klienta jako procesu decydującego o efektywności organizacji w warunkach nowoczesnej gospodarki opartej na wiedzy.

Naszą siłą są trenerzy praktycy. Żadna inna firma szkoleniowo-doradcza nie jest na co dzień związana z zarządzaniem call center, implementacją nowych technologii, usług czy procedur. Nasi trenerzy każdego dnia szkolą i doradzają działom obsługi klienta, sprzedaży oraz contact centers w zakresie poprawy efektywności sprzedaży i obsługi klienta.

Dokładamy wszelkich starań by wszyscy klienci byli zadowoleni z naszych usług, czego przykładem są referencje, które otrzymujemy po naszych szkoleniach.

Szkoliliśmy banki, ubezpieczycieli, kancelarie prawne, windykatorów, ale też i firmy handlowe. Na potwierdzenie dołączam referencje od grupy Biznes Polska.

W razie jakichkolwiek pytań pozostaję do Państwa dyspozycji i zapraszam do kontaktu.

Serdecznie pozdrawiam,

Marzena Sawicka

Tel.: 022/ 444-04-35

GSM: 0-698-251-791

m.sawicka@commone.pl

Communication One Consulting Sp. z o.o.



Wysokie Mazowieckie, 28.05.09 r.

List referencyjny

W dniach 23-24 maja 2009 r. w naszej firmie odbyło się szkolenie z zakresu telefonicznej sprzedaży i obsługi klienta przez telefon. Prowadzącą była Pani Barbara Grzegorzówka-Szostak.

Uczestnicy szkolenia wysoko ocenili zakres merytoryczny szkolenia oraz styl jego prowadzenia, a wskazówki oraz podpowiedzi trenera można było od razu zastosować w pracy co przełożyło się na natychmiastowe efekty. Przygotowanie programu szkoleniowego było poprzedzone szczegółowym rozpoznaniem potrzeb szkoleniowych z uwzględnieniem specyfiki działania naszej firmy.

Współpracę z firmą Communication One Consulting oceniamy bardzo pozytywnie. Wysoki poziom wiedzy i kompetencji Pani Barbary Grzegorzówki-Szostak oraz profesjonalizm w podejściu do klienta sprawia, że z przyjemnością polecamy firmę Communication One Consulting jako solidnego i wiarygodnego partnera w zakresie usług szkoleniowych.

Z poważaniem,

Dyrektor Działu
Galerii Biznesu

mgr Adam Bteluczyk

GRUPA BIZNES POLSKA-
-WNOROWSKI I WSPÓLNICY SPÓŁKA JAWNA
18-200 Wysokie Mazowieckie, ul. Kościelna 44
tel/fax. (086) 275 27 95
NIP 722-150-49-03 Reg. 451199239

Grupa BIZNES POLSKA -
Wnorowski i Wspólnicy
Spółka jawna
ul. Kościelna 44
18-200 Wysokie Mazowieckie

tel. (0-86) 275 92 50
tel/fax (0-86) 275 27 95
e-mail: biuro@ biznes-polska.pl

NIP 722-150-49-03
REGON 451199239
Bank Spółdzielczy w Wysokiem Mazowieckiem
konto 94 8774 0000 0015 5306 2000 0010

www.biznes-polska.pl