



Miejsce
Warszawa

Cena
800 zł

Kontakt
601 493 296
info@commone.pl

Telefoniczna Obsługa Klienta

Zapraszamy!

Każdy z nas przynajmniej raz w życiu dzwonił do Biura Obsługi Klienta z oczekiwaniem szybkiego i skutecznego rozwiązania problemu. Każdy z nas wie też, jak łatwo tym oczekiwaniom nie sprostać. Nie pozwól swoim klientom czekać na Ciebie zbyt długo. Daj im poczucie dobrze rozwiązanej sprawy. Daj im świadomość, że swoje zaufanie ulokował we właściwym miejscu. Przyjdź na nasze szkolenie by dowiedzieć się o czym trzeba pamiętać, by ze zwykłego Biura Obsługi Klienta zrobić Biuro Obsługi Usatysfakcjonowanego Klienta!

Cele szkolenia

- poznanie podstawowych zasad obsługi klienta przez telefon,
- wypracowanie praktycznych modeli prowadzenia rozmowy obsługowej nastawionej na rozwiązanie problemu,
- budowanie postaw proklienckich,
- zwrócenie uwagi na powiązanie zadań w zakresie obsługi klienta z celami firmy,
- poznanie sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w rozmowach obsługowych.



Najważniejsze korzyści dla uczestników

Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- Skutecznie komunikować się z klientem ale również pomiędzy sobą,
- Odkrywać potrzeby i problemy klienta,
- Prowadzić skuteczne rozmowy telefoniczne,
- Budować trwałe relacje z klientami,
- Pokonywać obiekcje klientów, rozwiewać ich obawy,
- Finalizować rozmowy,
- Panować nad emocjami swoimi i klienta podczas trudnych rozmów,
- Kreatywnie rozwiązywać problemy klientów

Profil uczestnika

Szkolenie przeznaczone jest dla:

- pracowników działów i biur obsługi klienta, operatorów infolinii
- pracowników działów reklamacji, kontaktu z klientami,
- pracowników kontaktujących się telefonicznie z kontrahentami, partnerami,
- sekretarek, asystentek dbających o pozytywny wizerunek firmy i swoich przełożonych

Stosowane metody

W trakcie warsztatu trener będzie posługiwał się m.in. następującymi metodami:

- Dyskusje moderowane, burze mózgów
- Miniwykłady
- Symulacje rozmów sprzedażowych (role playing)
 - scenariusze sugerowane
 - scenariusze opracowane podczas szkolenia
- Nagrywanie rozmów, analiza nagrań
- Case Study



- Gry szkoleniowe
- ćwiczenia indywidualne
 - ćwiczenia grupowe
 - ćwiczenia w parach

Po szkoleniu każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów

Trener

Jerzy Pogasz prowadzi szkolenia w zakresie technik sprzedaży bezpośredniej i telefonicznej (B2B, B2C), umiejętności psychokomunikacyjnych, standardów obsługi klienta, coachingu rozwoju osobistego dla przedstawicieli handlowych i sprzedawców. Doświadczenie szkoleniowe zdobywał pracując dla największych w Polsce dostawców usług CC. Specjalizuje się w szkoleniach dla sprzedawców usług telekomuniacyjnych, pracowników biur obsługi klienta oraz przedstawicieli handlowych.

Łukasz Kukorowski prowadzi szkolenia w zakresie technik sprzedaży bezpośredniej i pośredniej (b2b,b2c), umiejętności miękkich, psychokomunikacyjnych, windykacji i obsługi trudnego klienta, mowy ciała, sztuki autoprezentacji. Prowadzi coachingi i treningi w sferze rozwoju osobistego dla: przedstawicieli handlowych, sprzedawców oraz trenerów, menedżerów.

Liczebność grupy

10 - 14

Czas trwania

2 dni



Program szkolenia

1. Rola komunikacji w procesie obsługi klienta

- Efekt pierwszego wrażenia
- Wpływ treści i formy na efektywną komunikację
- Głos – na co zwrócić uwagę?
- Rola precyzyjnego komunikatu

2. Rozpoznawanie potrzeb klienta

- Umiejętność zadawania pytań
- Metody rozpoznawania potrzeb klienta
- Analiza potrzeb, a budowanie relacji z klientem

3. Budowanie relacji z klientem

- Rola relacji interpersonalnej w kontekście efektu rozmowy
- Typologia klientów – umiejętność dostosowania się do klienta

4. Etapy rozmowy obsługowej

5. Asertywna obsługa

- radzenie sobie z emocjami
- wyznaczanie granic