

A 1 Orientacja na klienta + bezpośrednia i telefoniczna obsługa klienta

- 1 **Czas:** 2 dni (około 14 godzin)
- 2 **Rodzaj kursu:** Szkolenie *in company*
- 3 **Uczestnicy kursu:** Menedżerowie wyższego i średniego szczebla, samodzielni specjaliści, przedstawiciele handlowi, pracownicy z działów obsługi klientów, działów reklamacji, windykacji, sprzedaży pracujący przez telefon, inni pracownicy mający telefoniczny i bezpośredni kontakt z klientem
- 4 **Ilość uczestników:** Maksymalnie 15 osób
- 5 **Cel:** Budowanie trwałych, opartych na zaufaniu pomostów między przedsiębiorstwem a klientem
- 6 **Zakres tematyczny:**
 - Zdefiniowanie klienta, podstawowe zachowania klientów,
 - Wpływ klienta na przedsiębiorstwo,
 - Profesjonalna obsługa klienta, umiejętne rozwiązywanie problemów klientów i radzenie sobie z trudnymi sytuacjami,
 - Sposoby odnoszenia się do klientów,
 - Poziomy zadowolenia klientów,
 - Skargi i reklamacje – jak postępować z niezadowolonymi klientami?,
 - Proces komunikacji, środki komunikowania się,
 - Sztuka aktywnego słuchania, aktywne kierowanie rozmową,
 - Schematy prowadzenia rozmów z klientami,
 - Określenie potrzeb klienta na podstawie rozmowy, efektywne rozmowy z klientami, którzy nie wiedzą czego chcą,
 - Techniki „oblaskawiania” klientów, działania zabronione w kontaktach z klientami,
 - Jak przygotować się do spotkania z klientem.
- 7 **Korzyści:** Poprawa jakości obsługi klientów – więcej usatysfakcjonowanych klientów – zwiększenie zysku przedsiębiorstwa; zwiększenie efektywności kontaktów bezpośrednich, wykreowania zintegrowanego systemu komunikacji z klientem, poprawa telefonicznej obsługi klienta
- 8 **Usługa dodatkowa:** Przeprowadzenie w cenie szkolenia badania poziomu obsługi klienta metodą „mystery shopping”, która pozwala na zdefiniowanie słabych i mocnych stron procesu obsługi i dostosowanie programu do rzeczywistych potrzeb uczestników (opcja możliwa tylko w przypadku gdy uczestnicy szkolenia pochodzą z jednego przedsiębiorstwa).
- 9 **Termin:** Do uzgodnienia
- 10 **Miejsce:** Wskazane przez Klienta lub zaproponowane przez CDP
- 11 **Prowadzący:** Paweł Kacprzak, lub Paweł Frątczak lub Maria Góreczna
- 12 **Uwagi dodatkowe:** Kurs ten jest każdorazowo przystosowywany do specyfiki szkolonej grupy. Uczestnicy szkolenia zapoznają się z procesem sprzedaży przez pryzmat specyfiki swojej działalności
- 13 **Więcej informacji** Biuro@cdp-poland.com.pl