

A5		Profesjonalna obsługa klienta
1	Czas:	1 dzień (6)
2	Rodzaj kursu:	Zamknięte
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:	----
9	Termin:	Do uzgodnienia
10	Miejsce:	Wskazane przez Klienta lub zaproponowane przez CDP
11	Prowadzący:	Paweł Kacprzak lub Maria Górczna
12	Więcej informacji	Biuro@cdp-poland.com.pl
13	Uwagi dodatkowe:	----