

| <b>A7</b>                   |  | <b>Profesjonalna obsługa reklamacji - aspekty prawne i psychologiczne</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Czas:</b>              |  | 1 dzień                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>2 Rodzaj kursu:</b>      |  | <b>Otwarte lub zamknięte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>3 Uczestnicy kursu:</b>  |  | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>4 Ilość uczestników:</b> |  | Maksymalnie 15 osób                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>5 Cel:</b>               |  | Budowanie trwałych, opartych na zaufaniu pomostów między przedsiębiorstwem a klientem, dostarczenie umiejętności ułatwiających sprawną obsługę reklamacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>6 Zakres tematyczny:</b> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Przygotowanie do obsługi reklamacji (opracowanie scenariusza rozmów),</li> <li>➤ Schematy rozmów z osobą dokonującą reklamacji,</li> <li>➤ Umiejętne rozwiązywanie problemów klientów i radzenie sobie z trudnymi sytuacjami,</li> <li>➤ Sposoby odnoszenia się do klientów wnoszących reklamacje,</li> <li>➤ Jak postępować z niezadowolonymi klientami, Strategie stosowane przez reklamujących produkty.</li> <li>➤ Nieuczciwi Klienci,</li> <li>➤ Reguły wywierania wpływu,</li> <li>➤ Techniki podawania informacji, poziomy, zadowolenia klientów</li> <li>➤ Manipulacje rozpoznawalne i przeciwdziałanie,</li> <li>➤ Obrona przez presją i manipulacją – asertywność w rozmowach, techniki przełamывania impasu, technika twórczego myślenia</li> <li>➤ Źródła i objawy stresu w procesie obsługi reklamacji</li> <li>➤ Prawne aspekty procesu obsługi reklamacji,</li> <li>➤ Rękojmia a gwarancja,</li> <li>➤ Rygory umowy sprzedaży,</li> <li>➤ Obowiązki gwaranta,</li> <li>➤ Obowiązki wynikające z rękojmi,</li> </ul> |
| <b>7 Korzyści:</b>          |  | Poprawa jakości obsługi klientów – więcej usatysfakcjonowanych klientów<br>zwiększenie zysku przedsiębiorstwa; zwiększenie efektywności obsługi reklamacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>8 Usługa dodatkowa:</b>  |  | Przygotowanie skryptu zawierającego wyciąg z odpowiednich przepisów                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>9 Termin:</b>            |  | Do uzgodnienia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>10 Miejsce:</b>          |  | Wskazane przez Klienta lub zaproponowane przez CDP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>11 Prowadzący:</b>       |  | Waldemar Kardasz (radca prawny) Paweł Kacprzak,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>12 Więcej informacji</b> |  | Biuro@cdp-poland.com.pl                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>13 Uwagi dodatkowe:</b>  |  | -----                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |