COLLEGIUM DA VINCI

UCZELNIA LUDZI CIEKAWYCH

Obsługa reklamacji

Obsługa klienta

1. ***Rozpoczęcie szkolenia*** - zapoznanie się z celami szkoleniowymi, agendą szkolenia, poznanie trenera i uczestników.

2***. Reklamacja - zagrożenie czy szansa?***

- Pokazanie pozytywnych aspektów otrzymywania reklamacji w firmach.
  3***. Co się dzieje w głowach klientów?***
- Psychologiczne aspekty składania reklamacji.
  4. Reklamacja, która zadowoli klienta.
- Wypracowanie schematu osobistego przyjmowania reklamacji.
  5. Siła reklamacji na piśmie.
- Budowanie pozytywnych relacji z klientem przez zindywidualizowaną odpowiedź na zgłoszenie reklamacyjne.
  6. Emocje nienajlepszym doradcą
- Wyjaśnienie roli emocji po stronie sprzedawcy i klienta.
  7. Reklamacja ustna i pisemna.
- praktyka- ćwiczenia.
  8. Podsumowanie i wskazanie obszarów do pracy.

Biuro Rekrutacji
Collegium Da Vinci | ul. Gen. T. Kutrzeby 10, Poznań

61 271 11 00/01/02 sprzedaz@cdv.pl cdv.pl