

Obsługa klienta od A do Z

Szkolenie w CDV

Program

1. Ja w roli klienta – odkrycie pozytywnych i negatywnych doświadczeń związanych z obsługą klienta. Zdefiniowanie na nowo obsługi klienta.
2. Komunikacja klient-sprzedawca - typologia pytań, aktywne słuchanie, style komunikacji.
3. Wizerunek sprzedawcy - magia pierwszego wrażenia, błędy poznawcze i stereotypy, mowa ciała, nastawienie.
4. Miękkie aspekty obsługi klienta – zagadnienia związane z emocjami, asertywnością, radzeniem sobie ze stresem. Typy temperamentów.
5. Typologia klienta.
6. Proces obsługi klienta od A do Z.
7. Reklamacja –zagrożenie czy szansa? Pokazywanie pozytywnych aspektów otrzymywania reklamacji w firmach.
8. Co się dzieje w głowach klientów? Psychologiczne aspekty składania reklamacji.
9. Reklamacja, która zadowoli klienta, wypracowanie schematu osobistego przyjmowania reklamacji.
10. Laboratorium obsługi klienta i reklamacji – ćwiczenia praktyczne/case study.
11. Podsumowanie i wskazanie obszarów do pracy.

Czas trwania

2 dni | 16 godzin

Collegium Da Vinci

ul. Gen. Tadeusza Kutrzeby 10
61-719 Poznań

697 690 749 | 61 271 11 06 | szkolenia@cdv.pl

cdv.pl