

Profesjonalna obsługa reklamacji

Szkolenie w CDV

Program

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

Czas trwania

1 dzień | 8 godzin

Collegium Da Vinci

ul. Gen. Tadeusza Kutrzeby 10
61-719 Poznań

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

cdv.pl