

Szanowni Państwo,

*Jeżeli istotne jest dla Państwa budowanie w oczach Klientów **pozytywnego obrazu** firmy.*

*Jeżeli chcecie Państwo tworzyć **długotrwałe relacje** z obecnymi i przyszłymi Klientami.*

*Jeżeli zależy Państwu na **uniknięciu strat** związanych z odchodzeniem Klientów do konkurencji.*

Zachęcamy do zapoznania się z następującą ofertą szkolenia otwartego, pod tytułem:

„Efektywna współpraca z Klientem”

Program sprawdzony przez:

- ✓ IBM Polska;
- ✓ CEKO sp. z o.o.;
- ✓ KUKA Roboter CEE GMBH;
- ✓ Fundusz Regionu Wałbrzyskiego.

Szkolenie adresowane jest do

- Pracowników **działów obsługi Klienta** (zarówno zajmujących się kontaktem telefonicznym jak i bezpośrednim);
- Pracowników **działów sprzedaży**;
- **Sekretarek i asystentek Zarządów**;
- **Właścicieli** mikro przedsiębiorstw.

Korzyści wynikające z uczestnictwa

- Wpływ na budowanie odpowiedniej **postawy** w stosunku do Klienta;
- Wpływ na poziom **pewności siebie i zdolność do reagowania** zarówno w standardowych jak i trudnych sytuacjach;
- Poznanie narzędzi **wzmacniających relacje** i ograniczających szanse **utrąty Klientów**;
- Dostęp do **materiałów szkoleniowych**;
- Dostęp do telefonicznych **konsultacji** z trenerem do 14 dni od zakończenia szkolenia.

Cel szkolenia: Poznanie przez Uczestników metod pomagających zwiększyć satysfakcję Klienta z kontaktu.

Czas trwania: 2 dni szkoleniowe (16 godzin dydaktycznych)

Zakres:

Dzień pierwszy:

- ✓ Wpływ poziomu satysfakcji Klientów na wyniki firmy – dlaczego Klienci odchodzą i co może ich zatrzymać?;
- ✓ Jakie działania firmy Klient docenia najbardziej?;
- ✓ Proste sposoby, by Klient poczuł się pozytywnie zaskoczony;
- ✓ Aspekty językowe budowania pozytywnej relacji z Klientem;
- ✓ Badanie potrzeb Klienta i wywieranie wpływu – rola pytań w procesie współpracy z Klientem;
- ✓ Spójność komunikatu – co powoduje nieufność i niechęć u Klienta?

Dzień drugi:

- ✓ Nie ma „trudnych” Klientów – właściwe nastawienie to podstawa;
- ✓ Postępowanie z wymagającymi Klientami – czy można zadowolić każdego?;
- ✓ Postępowanie w trudnych sytuacjach, czyli: proste metody = dobre rezultaty;
- ✓ Wpływanie na Klienta – „jak?”, „po co?” i „kiedy można, a kiedy unikać?”;
- ✓ Sposoby pomagające w budowaniu trwałej relacji z Klientem.

Opis szkolenia

Szkolenie powstało jako odpowiedź na duże zapotrzebowanie rynkowe w zakresie działań pozwalających ograniczyć częstość rezygnacji Klientów (*customer churn*)*

Scenariusz został opracowany i usprawniony w oparciu o aktualne badania w zakresie psychologii i zarządzania połączone z doświadczeniem p. Pawła Woźniaka we współpracy z pięcioma organizacjami działającymi w segmencie detalicznym i B2B.

Szkolenie rozpoczyna się krótkim modulem zapoznawczym, po którym Trener przedstawia Uczestnikom 21 wypływających z badań faktów, które obrazują zachowania Klientów w odpowiedzi na wysoki bądź niski poziom obsługi. Następnie grupa płynnie przechodzi do modułu dotyczącego komunikacji z Klientem – trener demonstruje modelowe sytuacje, na podstawie których wprowadza podstawowe narzędzia: język pozytywny, uspojnianie komunikatu, pytania pomagające kontrolować rozmowę i 4 aspekty, których Klient oczekuje w procesie obsługi. Na podstawie doświadczeń, wspólnie z grupą określa, co można zrobić, by Klient poczuł się zaskoczony i na długo zapamiętał kontakt z przedstawicielem firmy.

Drugiego dnia Uczestnicy dowiadują się, dlaczego ktoś taki jak „Trudny Klient” nie istnieje. Poznają sposób postępowania z wymagającym Klientem, dowiadują się, jak radzić sobie w trudnych sytuacjach. Przygotowani odpowiednim wprowadzeniem pozwalającym oddzielić prowadzenie Klienta od procesu manipulacji poznają metody wywierania wpływu społecznego, które następnie przekształcają na skuteczne sposoby budowania trwałych relacji z Klientem.

*Badanie *The cost of poor customer service* (2009) wykazało, że 16 kluczowych gospodarek traci rocznie 338 500 000 000 \$ w wyniku rezygnacji Klientów.

W ramach szkolenia Uczestnicy:

- ✓ Otrzymają indywidualne materiały szkoleniowe;
- ✓ Uzyskają dostęp do zweryfikowanej wiedzy z zakresu obsługi Klienta;
- ✓ Otrzymają lunch (mięśny lub wegetariański);
- ✓ Zdobędą nowe kontakty poznając się w trakcie minimum 3 przerw kawowych;
- ✓ Uzyskają numer do trenera i możliwość konsultacji do 14 dni od zakończenia szkolenia.

Koszt uczestnictwa:

W pierwszym i drugim dniu szkoleniowych: 650 zł + VAT / osobę*

Tylko pierwszym dniu szkoleniowym: 390 zł + VAT / osobę

*W przypadku zgłaszania dwu lub więcej osób – zapytaj o rabat.