

TrainGoUp!

Работа с претензиями и жалобами

Цели:

- Дать участникам инструменты и способы взаимодействия с клиентом в ситуации рассмотрения жалоб и работы с претензиями.

Польза для участников:

- Смогут легче и быстрее обслуживать сложных клиентов;
- Научатся эффективно управлять своим поведением и решать проблемы клиентов.

Польза для компании

- Сохранит имеющихся клиентов и завоюет новых;
- Улучшит имидж фирмы с точки зрения грамотного обслуживания клиентов.

Содержание программы

Влияние различных функций компании на удовлетворенность клиента и на повторные покупки

- Решения клиента, ведущие к развитию сотрудничества
- Методы работы компании при сотрудничестве с клиентом
- Ключевые ситуации при обслуживании клиентов

Как управлять затруднительными ситуациями с клиентами

- Как предвидеть затруднительные ситуации
- Как готовиться к таким ситуациям

Ваше собственное поведение в затруднительных ситуациях с клиентами

- Позитивное отношение
- Как создать позитивную атмосферу
- Как представить ваше предложение и получить его одобрение
- Как воспринимать критику

Вспомогательные средства при затруднительных ситуациях с клиентами

- Психологический подход при работе с клиентами
- Активное слушание как одно из средств решения проблемы
- Как использовать технику вопросов в затруднительных ситуациях
- Как быть уверенным и убедительным при представлении ситуаций

План индивидуального развития