

Позитивное рассмотрение жалоб

Целевая группа	Курс предназначен для обслуживающего персонала, занимающегося разбором жалоб или другими проблемными ситуациями клиентов.
Цель	Дать участникам методы и модели действий по управлению затруднительными ситуациями с клиентами.
Методика	Программа состоит из комбинации лекционного материала, индивидуальных заданий и упражнений по ситуациям.

Ожидаемые результаты

Участники

- смогут легче и быстрее обслуживать сложных клиентов
- научатся эффективно управлять своим поведением и решать проблемы клиентов

Компания

- сохранит имеющихся клиентов и завоеует новых
- улучшит имидж фирмы с точки зрения грамотного обслуживания клиентов

Содержание

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