

2014

ObsługaReklamacji.pl

© Andrzej Piróg



PROFESJONALNA OBSŁUGA REKLAMACJI

obsługa trudnego Klienta

Profesjonalna obsługa reklamacji

obsługa trudnego Klienta

ZAWARTOŚĆ

Cele szkolenia	2
Korzyści dla uczestników	2
Zakres merytoryczny szkolenia z profesjonalnej obsługi reklamacji - obsługa trudnego Klienta	3
Czas trwania	4
Forma szkolenia i styl trenerski	4
Wycena szkolenia	4
Dodatkowe propozycje	4
Formularz zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu	5

CELE SZKOLENIA

Głównym celem szkolenia jest dostarczenie pracownikom podstawowych umiejętności i wiedzy z zakresu rozwiązywania sytuacji reklamacyjnych i postępowania z tzw. trudnym Klientem.

Realizacja szkolenia służyć będzie w szczególności osiągnięciu następujących celów:

- Wykształcenie i przećwiczenie zdolności efektywnego rozwiązywania sytuacji konfliktowych.
- Poznanie zasad skutecznej rozmowy reklamacyjnej.
- Opanowanie podstaw asertywnego zachowania w sytuacji, gdy Klient atakuje personalnie pracownika lub firmę.
- Poznanie technik odpowiedzi na zastrzeżenia Klienta.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW

Po szkoleniu uczestnicy powinni:

- Umiejętnie i efektywnie reagować w sytuacji konfliktowej z korzyścią dla Klienta i wizerunku firmy
- Opanować mechanizmy reakcji w sytuacji reklamacyjnej (i ogólnie konfliktowej)
- Podnieść kwalifikacje asertywnego reagowania na sytuacje konfliktowe
- Posiąść umiejętność skutecznego udzielania odpowiedzi na zastrzeżenia Klienta
- Umieć asertywnie radzić sobie z krytyką pracownika lub firmy

Profesjonalna obsługa reklamacji

obsługa trudnego Klienta

ZAKRES MERYTORYCZNY SZKOLENIA Z PROFESJONALNEJ OBSŁUGI REKLAMACJI - OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA (SZKOLENIE 2-DNIOWE)

GENEZA REKLAMACJI – NIEPOPRAWNA KOMUNIKACJA

- Na czym polega komunikacja
- Źródła i konsekwencje błędów w komunikacji z Klientem
- Zasady poprawnej komunikacji

GENEZA KONFLIKTÓW – IGNOROWANIE POTRZEB

- 4 podstawowe potrzeby ludzi
- Czym jest konflikt i etapy jego rozwoju
- Sztuka radzenia sobie z sytuacją konfliktową
- Pozytywne i negatywne skutki konfliktu

WOJNA Z KLIENTEM – JAWNY ATAK NA PRACOWNIKA

- Dlaczego zasada „oko za oko” jest nieskuteczna i niedopuszczalna
- Zestaw technik asertywnej obrony w czasie ataku

PODSTAWY OBSŁUGI REKLAMACJI:

- Twój Klient, to trudny Klient?
- Reklamacja to prezent, czy koń trojański?
- Nieskuteczne sposoby reagowania na reklamację
- Strategie prowadzenia rozmów reklamacyjnych
- Zasada WIN-WIN w obsłudze reklamacji
- Poznanie czterech skutecznych kroków rozwiązywania sytuacji reklamacyjnej

TECHNIKI REAGOWANIA NA ZASTRZEŻENIA KLIENTA:

- Techniki rozprawiania się z obiekcjami Klienta
- Nauka odróżnienia zastrzeżeń typu "mit", od zastrzeżeń typu "fakt"
- Techniki asertywnego reagowania na krytykę

TWÓJ PROBLEM – NASZA GŁOWA

- Sesja warsztatowa dotycząca rozwiązywania indywidualnych problemów obsługi reklamacji przez uczestników szkolenia

Profesjonalna obsługa reklamacji

obsługa trudnego Klienta

CZAS TRWANIA

2 dni (16 godzin szkoleniowych).

FORMA SZKOLENIA I STYL TRENERSKI

Osobowość trenera gwarantuje uczestnikom wysoką dynamikę szkolenia, interaktywny sposób przekazu wiedzy teoretycznej i praktycznej, żywą reakcję na zgłaszane problemy czy sugestie. Trener buduje atmosferę otwartości i zaufania, bazuje na relacjach partnerskich, co pozwala optymalnie zaktywizować grupę do nauki, konstruktywnej samokrytyki połączonej z kreowaniem konkretnych rozwiązań (działań, technik, standardów). Połączenie doświadczenia trenerskiego i menedżerskiego pozwala trenerowi wysoce zmotywować uczestników szkolenia do aktywnego udziału, a przede wszystkim zainspirować do dalszego rozwoju własnego.

WYCENA SZKOLENIA

Inwestycja w szkolenie wynosi 1200 zł netto za jednego uczestnika. Druga i kolejne osoby z tej samej firmy otrzymują rabat w wysokości 10%. W skład wyceny wchodzi takie składniki, jak:

- tablet z kompletem materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej,
- certyfikat uczestnictwa w szkoleniu
- catering podczas szkolenia

DODATKOWE PROPOZYCJE

Zachęcamy do poszerzenia szkolenia o warsztat, na którym wspólnie z pracownikami zostanie dokonana ocena skuteczności obecnego systemu obsługi reklamacji, oraz zostaną wykreowane metod zwiększających jej efektywności. Dzięki wdrożeniu zmian wypracowanych podczas tego warsztatu firma może zyskać narzędzie przyspieszające i ulepszające obsługę reklamacji, jak również dające jej większą przewagę nad firmami konkurencyjnymi.

Uzupełnieniem do niniejszego szkolenia jest też szkolenie prezentujące wybrane techniki negocjacji w procesie reklamacji oraz techniki z języka perswazji - rozpoznawanie technik manipulacyjnych, skuteczna obrona oraz zwiększanie swojej przewagi. Po tej sesji pracownicy nie tylko będą starali się usatysfakcjonować Klienta, ale również wykorzystają reklamację do wymiernego zwiększenia sprzedaży i zminimalizowania kosztów.

Profesjonalna obsługa reklamacji

obsługa trudnego Klienta

FORMULARZ ZGŁOSZENIA UCZESTNICTWA W SZKOLENIU

Zgłaszam udział w szkoleniu pt.:

Profesjonalna obsługa reklamacji - obsługa trudnego Klienta

odbywające się W.....

Koszt jednostkowy szkolenia w PLN: 1200 zł netto

Lp.	Imię i nazwisko oraz stanowisko uczestnika szkolenia	E-mail do uczestnika szkolenia	Telefon do uczestnika
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Profesjonalna obsługa reklamacji

obsługa trudnego Klienta

Dane do faktury i kontaktowe:

Nazwa instytucji:

Adres: _____

Tel.: _____ e-mail: _____

Numer identyfikacyjny NIP:

Opiekun szkolenia po stronie Klienta (imię i nazwisko, dane kontaktowe):

Oświadczam, iż kwota 1200 zł netto + vat¹ zostanie przekazana na konto firmy BRAWO Sp. J.

Niniejsze zgłoszenie stanowi upoważnienie do wystawienia faktury VAT bez podpisu potwierdzającego jej odbiór.

Firma BRAWO Sp. J. zastrzega sobie prawo do przesunięcia terminów szkoleń na późniejsze (ustalone w porozumieniu z zarejestrowanymi uczestnikami).

Rezygnacja z udziału w szkoleniu później niż na 14 dni przed terminem szkolenia oraz nieobecność na szkoleniu powoduje powstanie zobowiązania pokrycia pełnych kosztów udziału na podstawie faktury BRAWO Sp. J.

(prosimy o zaznaczenie w przypadku wyrażenia zgody)

Wyrażam zgodę na przetwarzanie podanych powyżej danych w celu informowania o organizowanych seminariach, konferencjach, szkoleniach oraz usługach i produktach oferowanych przez firmę BRAWO Sp. J, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133/97, poz. 883). Firma BRAWO Sp. J informuje o przysługującym Państwu prawie do wglądu i modyfikacji swoich danych osobowych.

Formularz należy wypełnić w sposób czytelny, a następnie odesłać podpisany na adres poczty elektronicznej Aneta.Czarnocka@Brawo.pl

Data i podpis osoby uprawnionej
do akceptacji kosztów

Pieczęć instytucji

¹ Od 01.01.2011 stawka VAT na szkolenia wynosi 23%.