

2014

ObsługaReklamacji.pl

© Andrzej Piróg



ZAAWANSOWANA OBSŁUGA REKLAMACJI

czyli jak zarobić na reklamacjach

Zaawansowana obsługa reklamacji

ZAWARTOŚĆ

Cele szkolenia z zaawansowanej obsługi reklamacji	2
Korzyści dla uczestników	2
Zakres merytoryczny szkolenia z zaawansowanej obsługi reklamacji (szkolenie 2-dniowe)	3
Czas trwania	4
Forma szkolenia i styl trenerski	4
Wycena szkolenia.....	4
Formularz zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu	5

CELE SZKOLENIA Z ZAAWANSOWANEJ OBSŁUGI REKLAMACJI

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

Realizacja szkolenia służyć będzie w szczególności osiągnięciu następujących celów:

- Wykształcenie i przeciwiczenie 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.
- Wypracowanie technik zwiększających skuteczność podczas obsługi reklamacji

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
- Skutecznie osiągać własne cele biznesowe podczas obsługi reklamacji

Zaawansowana obsługa reklamacji

ZAKRES MERYTORYCZNY SZKOLENIA Z ZAAWANSOWANEJ OBSŁUGI REKLAMACJI (SZKOLENIE 2-DNIOWE)

Warsztat obsługi reklamacji

- Doskonalenie kompetencji uczestników szkolenia – trening sytuacji, z którymi uczestnicy mają problemy

Skuteczna komunikacja z klientem w czasie obsługi reklamacji

- Techniki aktywnego słuchania Klienta
- Język korzyści w obsłudze reklamacji
- „Rekomendacje” – mocne wsparcie argumentów
- „Ostatnia szansa” – gdy inne argumenty zawodzą

Negocjacje reklamacyjne

- Uświadomienie sobie własnego celu, do którego dążymy
- Żelazne zasady negocjacji
- Wybrane techniki negocjacyjne

Manipulacje w reklamacjach

- Zrozumienie zjawiska wywierania wpływu
- Wywieranie wpływu za pomocą „magicznych” słów
- Wzmacnianie swoich argumentów poprzez historyjki i cytaty
- Jak odpowiadać na zarzuty – słowa wspomagające nasze argumenty
- Wywieranie wpływu poprzez komunikację niewerbalną
- Sztuczki Klientów – analiza manipulacji stosowanych przez różnych Klientów

Zaawansowana obsługa reklamacji

CZAS TRWANIA

2 dni (do 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 „Zaawansowana obsługa reklamacji” 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

Zaawansowana obsługa reklamacji

FORMULARZ ZGŁOSZENIA UCZESTNICTWA W SZKOLENIU

Zgłaszam udział w szkoleniu pt.:

Zaawansowana obsługa reklamacji

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			

Zaawansowana obsługa reklamacji

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%.