



Doskonalenie umiejętności obsługi reklamacji

Numer usługi 2016/12/27/11943/29584

1 168,50 PLN brutto
950,00 PLN netto
0,00 PLN brutto/h
0,00 PLN netto/h

Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK

★★★★★ 4,6 / 5

257 ocen

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 0 h

📅 31.12.2016 do 31.12.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Prawo i administracja / Prawo handlowe
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest dedykowane pracownikom obsługującym bezpośrednio zgłaszane reklamacja oraz wszystkim osobom mającym wpływ na wynik rozpatrywanej reklamacji. Polecane jest również wszystkim pracownikom mającym bezpośredni kontakt z Klientami firmy.
Minimalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	30-12-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

Wiele osób traktuje obsługę reklamacji, jako zło konieczne i ogranicza się, co najwyżej do zastanowienia nad zasadnością zgłoszonej reklamacji. Niektórzy jednak wiedzą, że proces reklamacji można wykorzystać również do zwiększenia własnej sprzedaży. Jak tego dokonać można się dowiedzieć m.in. na naszym szkoleniu.

Szkolenie ma na celu wykorzystanie potencjału tkwiącego w pracownikach obsługujących reklamację. Ich wiedza, umiejętności i sytuacje, w jakich biorą udział mają ogromny wpływ na zwiększenie wolumenu sprzedaży oraz na zmniejszenie strat w firmie (poznanie technik wykorzystywanych przez Klientów).

Kwalifikacje

Program

I. Techniki sprzedaży

- Stanowisko, a interesy Klienta - klucz do sprzedaży
- Trening rozpoznawania prawdziwych (dominujących) interesów Klienta (metody, techniki, narzędzia)
- Aktywne słuchanie
- Rodzaje pytań w praktyce; pułapki parafrazy w biznesie; trudności w pozyskiwaniu potrzebnych informacji; znaczenie informacji zwrotnej
- Język korzyści na przykładach z różnych branż w oparciu o technikę "Cecha - Zaleta - Korzyść"
- Efekty technik handlowych: "podpuszczanie" i "próbne balony"
- Radzenie sobie z typowymi zastrzeżeniami Klientów (metody, techniki, narzędzia, trening)
- Gry handlowe
- Zastrzeżenia typu: "inni", "nie mam czasu", "interesuje mnie wyłącznie", "nie jestem zainteresowany", "ważna jest tylko cena/warunki handlowe" i inne typowe w sprzedaży
- Technika "kanapki"
- Techniki przekonywania Klientów "rekomendacje" i "czarne obrazy"

II. Techniki negocjacji

- Żelazne zasady negocjacji
- Analiza i trening technik wykorzystywanych podczas negocjacji

III. Techniki manipulacji – język perswazji

- „Magiczne” słowa
- Metafory i cytaty
- Analiza i trening typowych technik perswazyjnych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 168,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	950,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

0,00 PLN

Koszt osobogodziny netto

0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe

Klientów indywidualnych prosimy o kontakt z Centrum Innowacji ProLearning, w celu uzyskania bieżącego harmonogramu szkolenia. Istnieje możliwość dostosowania się pod preferencje terminowe Klienta.

Adres

Wagonowa 2C/2

Wrocław

woj. dolnośląskie

Kontakt



Magdalena Płachytka

E-mail marketing@prolearning.pl

Telefon +48 508 913 532