



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK



Metody komunikacji z Klientem w procesie budowania pozytywnego Customer Experience

Numer usługi 2017/03/06/11943/44569

📍 Katowice / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 0 h

📅 07.03.2017 do 31.03.2027

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

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Minimalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	30-03-2027
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

Nabycie przez Uczestników umiejętności rozpoznawania emocji Klienta i reagowania na nie adekwatnie do sytuacji w celu budowania pozytywnej sumy doświadczeń Klienta w kontakcie z firmą (Customer Experience);
Poznanie przez Uczestników ćwiczeń umożliwiających wykorzystanie potencjału głosu w procesie wpływania na Klienta;
Nabycie przez Uczestników umiejętności wykorzystania metody lejka w procesie gromadzenia informacji o trudnościach Klienta;
Nabycie przez Uczestników umiejętności formułowania komunikatów językiem pozytywnym;
Nabycie przez Uczestników umiejętności wykorzystania reguł wpływu społecznego w procesie budowania relacji z Klientem i tworzenia pozytywnego Customer Experience
Nabycie przez Uczestników podstawowej wiedzy i umiejętności koniecznych do efektywnego zarządzania stroną firmową na portalu społecznościowym (facebook);
Wypracowanie przez Uczestników przy pomocy trenera modelu miękkiej windykacji.

Kwalifikacje

Program

W trakcie szkolenia uczestnicy, podczas wykonywania angażujących zadań, nabędą podstawy konieczne do rozwijania w codziennej pracy umiejętności potrzebnych do zapewnienia Klientowi pozytywnych doświadczeń (Customer Experience). Uczestnicy poznają szerokie spektrum narzędzi umożliwiających budowanie satysfakcji Klienta z kontaktu – od własnego głosu (spójności intonacji z treścią komunikatu, barwa głosu i tempo wypowiedzi) poprzez umiejętne wykorzystanie pytań i wdrożenie języka pozytywnego przy przekazywaniu wytycznych, aż po budowanie relacji w oparciu o wykorzystanie reguł wpływu społecznego. W trakcie szkolenia pojawi się drugi trener – specjalista w zakresie komunikacji marketingowej z kilkuletnim doświadczeniem, który poruszy kwestie związane z merytorycznymi, kreatywnymi, a także technicznymi stronami funkcjonowania marki w Social Media. Da odpowiedź na podstawowe (jak i zaawansowane) pytania, jakie powinny zadać sobie osoby odpowiedzialne za wizerunek firmy w mediach społecznościowych, m.in.:

- W jaki sposób należy prowadzić stronę firmy na Facebooku tanio, przyjemnie i efektywnie?
- Jakie są sposoby na zwiększenie zaangażowania fanów/klientów/partnerów biznesowych?
- W jaki sposób powinna wyglądać interakcja między firmą, a użytkownikami Facebooka, i jakimi prawami się rządzi?
- Jak radzić sobie z nieprzychylnymi opiniami/komentarzami na Facebooku, i kiedy te sytuacja stają się „kryzysowymi”?
- W jaki sposób sprawić, aby „sytuacja kryzysowa” stała się niezastąpionym narzędziem w budowaniu pozytywnego wizerunku firmy?

W ostatniej części szkolenia, wspólnie z trenerem, uczestnicy skoncentrują się na opracowaniu metod umożliwiających zwiększenie procenta Klientów, którzy w terminie regulują należności.

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

ul. Opolska 22/
Katowice
woj. śląskie

Kontakt



Magdalena Płachytka

E-mail marketing@prolearning.pl

Telefon +48 508 913 532