



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK



Obsługa reklamacji

Numer usługi 2017/03/06/11943/44702

📍 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	Prawo i administracja / Prawo pozostałe
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest dedykowane pracownikom obsługującym bezpośrednio zgłaszane reklamacje 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	30-03-2027
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest: poznanie zasad umiejętnego i efektywnego reagowania w sytuacji konfliktowej z korzyścią dla klienta i wizerunku firmy, opanowanie mechanizmów reakcji w sytuacji reklamacyjnej (i konfliktowej), podniesienie kwalifikacji asertywnego reagowania na sytuacje konfliktowe, nabycie umiejętności skutecznego udzielania odpowiedzi na zastrzeżenia klienta, trenowanie asertywnego radzenia sobie z krytyką pracownika lub firmy.

Kwalifikacje

Program

Dbanie o satysfakcję Klienta i budowanie jego zaufania jest w dzisiejszych czasach głównym celem firm nastawionych na sukces i przetrwanie. Bowiem to od Klienta zależy nasze być albo nie być na rynku. Istnieje wiele sytuacji, w których łatwo stracić, a ciężko potem odzyskać zaufanie. Ze wszystkich scenariuszy, najgorszym wydaje się niezadowolenie Klienta z oferowanych przez firmę produktów bądź usług. Niestety, nawet najlepszym zdarza się popełniać błędy. Ważne jest aby nauczyć się radzić sobie w takiej sytuacji, skutecznie reagować w przypadku konfliktu, umiejętnie przyjmować krytykę i co najważniejsze nie stracić Klienta.

1. Przebieg sytuacji konfliktowej:

- Zrozumienie zjawiska konfliktu i faz jego rozwoju
- Poznanie strategii podejścia do konfliktu
- Zrozumienie roli pozytywnych i negatywnych emocji w podejściu do Klienta podczas konfliktu

2. Proces obsługi sytuacji reklamacyjnej:

- Reklamacja to prezent, czy koń trojański? Zmiana podejścia do obsługi reklamacji
- Diagnoza słabych stron rozwiązywania sytuacji reklamacyjnych
- Poznanie czterech etapów rozwiązywania sytuacji reklamacyjnej

3. Reakcja na personalne ataki ze strony klienta:

- Poznanie zasad asertywności w sytuacji, gdy Klient atakuje personalnie pracownika firmy
- Zapoznanie się z czterema etapami asertywnego stawiania granic

4. Techniki reagowania na zastrzeżenia klienta:

- Poznanie technik odpierania zarzutów Klienta
- Nauka odróżnienia zastrzeżeń typu "mit", od zastrzeżeń typu "fakt"
- Poznanie zasad działania podczas udzielania odpowiedzi na zastrzeżenia

5. Techniki asertywnego reagowania na krytykę

- Krytyka wyrażona w agresywnej, rażącej formie
- Krytyka oceniająca, a nie działanie
- Krytyka częściowo słuszna, lecz zbyt szeroka
- Krytyka, której treść jest w sprzeczności z tym, co osoba krytykowana myśli o sobie
- Krytyka, której treść jest zgodna z tym, co osoba krytykowana myśli o sobie
- Krytyka zaskakująca
- Krytyka podana w formie aluzji

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