



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK



Techniki utrzymania klienta w obliczu reklamacji, chęci wypowiedzenia umowy

Numer usługi 2017/03/16/11943/47662

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 0 h

📅 17.03.2017 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	Biznes / Sprzedaż
Minimalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	30-03-2027
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

Nabycie/ wzmocnienie umiejętności: prowadzenia trudnych rozmów z klientem, zarządzania trudnymi sytuacjami, zarządzania procesem reklamacji

Kwalifikacje

Program

Szkolenie jest podzielone na 5 modułów, w trakcie, których sukcesywnie rozwijane są umiejętności sprzedażowe.

1. **Moduł 1** – Jak jest/ jak powinno być. Oczekiwania firmy/ oczekiwania Klienta.

- Otwartość na informacje - właściwe zadawanie pytań
- Dopasowanie do rozmówcy – aktywne słuchanie i obserwacja
- Odkrywanie potrzeb Klienta
- Ja - na pierwszej linii „frontu”;
- Odpowiadanie na zadane pytania – umiejętne rozwiewanie wątpliwości

- Efektywna komunikacja: zbieranie informacji, pozytywny język, język korzyści, wygaszanie emocji;
- Różne zachowania ludzi – różne style osobowości: miś i błyskawica.

2. Moduł 2 – Trudne sytuacje czy trudni Klienci.

- Trudne sytuacje w rozmowach z Klientami - precyzyjna identyfikacja trudnych sytuacji;
- Radzenie sobie z trudnymi zachowaniami: asertywna odmowa, reagowanie na atak i krytykę;
- Narzędzia i metody pokonywania trudności w rozmowie z Klientami.

3. Moduł 3 – Reklamacje – co to znaczy dla firmy?

- Kiedy Klienci zgłaszają uwagi;
- Co się dzieje, kiedy reklamacje są „źle” załatwiane;
- Korzyści wynikające ze składania reklamacji;
- Kategorie uwag: nieporozumienie, wątpliwość, reklamacja;
- Przyjmowanie uwag od Klienta (rozmowa bezpośrednia) i odpowiadanie na reklamacje w rozmowie bezpośredniej (Infolinia);
- Odpowiadanie na zgłoszone przez Klienta reklamacje – korespondencja pisemna (e-maile/ pisma);
- Zasady korespondencji pisemnej;
- Wina firmy- dotkliwość dla Klienta;
- Analiza potrzeb Klienta zasygnalizowanych w zgłoszeniu.

4. Moduł 4 – Wczesna windykacja/ monitoring płatności czyli diagnozowanie przyczyn niepłacenia:

- Dlaczego ludzie nie płacą;
- Dłużnik – windykator;
- Szukanie rozwiązań wspólnie z Klientem w sytuacji braku terminowych płatności;
- Zawieranie kontraktu z Klientem na terminowe płatności;
- Budowanie standardu rozmowy monitorującej płatności;
- Techniki wywierania wpływu – skuteczna rozmowa na etapie wczesno windykacyjnym.

5. Moduł 5 – Warsztaty - Praca zespołowa/ grupowa i indywidualna uczestników w oparciu o nabytą wiedzę:

- Szablony odpowiedzi (reklamacja uzasadniona, reklamacja nieuzasadniona);
- Pisanie pism/ e-maili – trening praktyczny, udzielanie odpowiedzi zgodnie w oparciu o wybrane kryteria takie jak: kategoria zgłoszenia, „wina- dotkliwość”, oraz potrzeby Klienta;
- Analiza udostępnionej przez firmę listy dotychczasowych przyczyn reklamacji - praca na przypadkach;
- Zbudowanie jednolitych dla wszystkich pracowników standardów odpowiadania na reklamacje - spójne i transparentne.

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

Jana Matejki 62/
Poznań
woj. wielkopolskie

Kontakt



Magdalena Płachytka

E-mail marketing@prolearning.pl

Telefon +48 508 913 532