



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK



Obsługa reklamacji- wymagania prawne

Numer usługi 2017/04/05/11943/51107

📍 Poznań / stacjonarna
🏢 Usługa szkoleniowa
🕒 0 h
📅 06.04.2017 do 30.04.2027

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
Minimalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	29-04-2027
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

Przekazanie najważniejszych informacji z zakresu regulacji prawnych dotyczących obsługi reklamacji, usprawnienie obowiązujących procedur oraz wytrenowanie pożądanych zachowań podczas obsługi reklamacji.

Szkolenie ma na celu zabezpieczenie interesów firmy w sytuacji, gdy Klienci domagają się od niej różnych form odszkodowawczych, jak również zabezpieczenia interesów Klienta firmy w momencie, gdy zauważy on wadę produktu lub usługi.

Szkolenie pozwala wypracować uczestnikom sprawniejsze procedury obsługi reklamacji, jak i wdrożyć mechanizmy reanimujące lojalność Klientów.

Kwalifikacje

Program

I. OBOWIĄZUJĄCE UREGULOWANIA PRAWNE

- Akty prawne dawniej i dziś oraz znaczenie terminów: rękojmia, gwarancja, niezgodność z umową;

- Na co zwracać uwagę podczas przyjmowania reklamacji;
- Rzecznik Konsumentów i Sąd Konsumencki.

II. CO I JAK MOŻE KLIENT REKLAMOWAĆ:

- Reklamacje produktów/usług pełnowartościowych;
- Reklamacje produktów/usług promocyjnych i przecenionych.

III. ROSZCZENIA KLIENTÓW

- Zwrot wartości produktu/usługi;
- Zwrot za straty moralne itp.
- Reakcja na straszenie mediami, sądem, Weisseem itp.

IV. PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI:

- Weryfikacja słabych punktów w procesie obsługi reklamacji firmy.
- Skuteczne projektowanie obsługi reklamacji i zarządzanie procesem reklamacyjnym:
- Przyjęcie reklamacji;
- Obsługa reklamacji;
- Ostateczna decyzja.
- Odrzucenie lub nie przyjęcie reklamacji – jak przekazać decyzję Klientowi;

V. CASE STUDY:

- Analiza różnych sytuacji reklamacyjnych z życia wziętych lub na podstawie problemów/przypadków reklamacyjnych firmy.

VI. Warsztaty:

- Trening zachowań podczas procesu obsługi Klienta – techniki obsługi reklamacji i reaktywowania utraconej lojalności.

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