



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK



Obsługa reklamacji i sytuacji konfliktowych

Numer usługi 2017/04/05/11943/51157

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

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

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Minimalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	29-04-2027
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

Głównym celem szkolenia jest dostarczenie uczestnikom podstawowych umiejętności i wiedzy z zakresu rozwiązywania sytuacji konfliktowych i reklamacyjnych.

Po szkoleniu uczestnicy powinni:

umiejętnie i efektywnie reagować w sytuacji konfliktowej z korzyścią dla Klienta i wizerunku firmy,
opanować mechanizmy reakcji w sytuacji reklamacyjnej (i ogólnie konfliktowej),
podnieść kwalifikacje asertywnego reagowania na sytuacje konfliktowe,
posiąść umiejętność skutecznego udzielania odpowiedzi na zastrzeżenia Klienta,
umieć asertywnie radzić sobie z krytyką pracownika lub firmy.

Kwalifikacje

Program

Nie ma dzisiaj firmy, która nie spotkałaby się z sytuacją konfliktową lub reklamacyjną. Od skuteczności radzenia sobie pracowników w takich sytuacjach zależy często to, czy firma utrzyma przy sobie Klienta. To szkolenie ma na celu wypracowanie kluczowych umiejętności zwiększających szansę na reanimowanie utraconej lojalności i stanowi bazę do poszukiwania nowych Klientów firmy.

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

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

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

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

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

Jana Matejki 62
Poznań
woj. wielkopolskie

Kontakt



Magdalena Płachytka

E-mail marketing@prolearning.pl

Telefon +48 508 913 532