

GESTIONAREA RELAȚIEI CU CLIEȚII

Obiective:

Participanții vor putea să:

- Înțeleagă natura, nevoia și beneficiile îmbunătățirii relației cu clientul
- Descifreze semnificația comportamentului clientului și ce trebuie să facă să îmbunătățească relația cu clientul;
- Aplice cele mai simple și uzuale metode care duc la îmbunătățirea relației cu clientul,
- Cum monitorizăm îmbunătățirea relației cu clientul

Structura cursului

Ziua 1

- Experiența mea ca și client
- Calitatea serviciului
- Client extern, client intern
- Serviciul de bază și modul de relaționare cu clientul
- Comunicarea în relația cu clientul
- Identificarea stilului personal – Chestionar LIFO®
- Tipuri de clienți dificili
- Concluziile zilei

Ziua 2

- Cum facem față criticilor și reclamațiilor (criticile reprezintă oportunități, tehnici de accentuare a ideii dorite, oferirea de soluții)
- Stilul Comportamental al Clientului – cum mă comport eu ca și client și cum pot identifica comportamentul lui
- Cum facem față clienților dificili. Simularea de situații dificile în relația cu clientul și feedback pe baza materialelor video.
- Cum îi facem pe clienți să se simtă speciali (un serviciu bun înseamnă satisfacerea așteptărilor clientului). Ce putem face pentru a-i uimi?

Durata:
2 zile

Grup țintă:
Persoane la nivel de execuție care lucrează în domeniul serviciilor și în relațiile cu publicul

Număr optim de participanți:
12-15 persoane

Cuvinte cheie:
comunicare, atitudine pozitivă față de client, identificare comportament, reclamații, așteptări