

Zákaznícky servis

Aspekty:

Dôležitosť prístupu

- k sebe a mojim zákazníkom
- k mojej práci
- k mojej firme
- k mojim produktom

Podnet pre objektívne a úspešne orientované akcie

- osobné vízie a zdroj energie
- motivácia samého seba a iniciatíva
- motivácia v komunikácii s partnerom

Prezentovanie s dôverou

- zvýšená osobná účinnosť a reč tela
- elementy vplyvu a poznanie mojich vlastných faktorov vplyvu

Vyjednávania – schopnosť pôsobiť presvedčivo na ostatných

- základné pravidlá vedenia rozhovorov
- aktívne počúvania a poznávanie zákazníckych signálov
- zákaznícky orientované správanie
- vplyv na vytváranie pozitívneho imidžu firmy

Stretnutia so zákazníkom

- otvorené vyjednávania
- zaoberať sa námietkami a sťažnosťami

Osobný vzťah so zákazníkom

- môj postoj k zákazníkovi
- budovanie osobného vzťahu so zákazníkom
- rozvíjanie osobného vzťahu

Zákaznícky servis po telefóne

- elementy vplyvu a vyjednávania cez telefón
- príprava a zhodnotenie vyjednávanií

Efektívna kooperácia medzi zákazníckym servisom a oddelením predaja

- zákaznícky servis ako časť aktívnej podpory predaja
- kooperatívne konanie vo vzťahu so zákazníkmi, nadriadenými a kolegami
- zaoberanie sa s informáciami a inými oddeleniami
- „donútiť“ iných k činu vo vnútri a navonok firmy

Cieľ: - *Vyrovnaná komunikácia medzi partnermi*

Trvanie: 1 až 2 dni resp. podľa dohody

Počet účastníkov: podľa dohody

Forma tréningu: interný
