Filary obsługi klienta

Filary obsługi klienta

Czym są filary obsługi klienta i na jakie umiejętności postawić w rozwoju pracowników Działów Obsługi Klienta, aby realacja była dobrze oceniana przez Klienta?

Podejście do zbudowania standardów obsługi klienta może być inne w każdej firmie, ze względu na różne preferencje klientów, jakich firma obsługuje. Niektóre firmy odchodzą od sztywnych standardów, nie mniej inwestują w rozwój pracowników, aby dostarczać i przypominać im o ważnych kwestiach w kontakcie z klientami.

Czynnikiem spójnym dla wszystkich firm jest to by klient był zadowolony i uzyskał rozwiązanie sprawy, z którą się zwrócił. Jednym z kluczowych „filarów" jest zatem zbudowanie nastawienia na rozwiązanie sprawy Klienta.

THE AIM OF A TRAINING PROJECT

Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych w procesie obsługi klienta, radzenia sobie z negatywnymi emocjami klienta. Wypracowanie sposobów na słuchanie klienta i odpowiadanie na jego potrzeby.

THE AIM OF THE COURSE

Dla osób mających kontakt z klientem, handlowców, KAM'ów, zespołów obsługi Klienta.

THE BENEFITS RESULTING FROM THE TRAINING COMPLETION

- Omówienie zasad standardowej obsługi klienta.
- Wprowadzenie w kanony markowej obsługi klienta.
- Przećwiczenie zasad etykiety prowadzenia rozmów z klientami.
- Wprowadzenie w zasady budowania partnerskich relacji z klientami.
- Nauczenie metod skutecznego uchylania zastrzeżeń klientów.
- Przypomnienie i przećwiczenie narzędzi komunikacji z klientem.

EXPECTED PREPARATION FROM STUDENTS

Podstawowa wiedza z zakresu obsługi klienta.

AGENDA SPOTKANIA

Classroom

Rola jakości obsługi Klienta

- Obsługa z perspektywy Klienta.
- Profesjonalna postawa w obsłudze Klienta – czyli jaka?
- Czynniki satysfakcji Klienta.
- Przewaga konkurencyjna - co oznacza i jak ją uzyskać

Etykieta rozmowy z klientem

- Rola nastawienia na poszukiwanie rozwiązań w kontakcie z klientami.
- Formułowanie pozytywnych komunikatów niezależnie od trudności sytuacji i stanu emocjonalnego.
- Komunikacja językiem korzyści i rozwiązań ważnych z punktu widzenia Klienta.
- Stawianie granic w kontaktach z klientem – jak wyznaczać granice nie naruszając etykiety

Różnorodność klientów w oparciu o typologię osobowości

- Mój typ osobowości.
- Jakim typem jest mój klient?
- Rozpoznanie typu osobowości i odnoszenie się do niego.
- Osiąganie celu dialogu poprzez dostosowanie komunikatu do typu rozmówcy.
- Jak rozmawiać z różnymi osobowościami pod kątem budowania relacji?

Źródła nieporozumień w komunikacji z klientem

- Najczęstsze źródła nieporozumień w komunikacji z klientem.
- Umiejętność formułowania zrozumiałych i precyzyjnych wypowiedzi.
- Umiejętność rozumienia wypowiedzi innych osób.
- Aktywne słuchanie, czyli jak koncentrować się na wypowiedzi klienta?
- Reakcja na wrogi język klienta – tonowanie emocjonalnych relacji.
- Rola głosu i tonacji w rozmowie z klientem.

Trudne sytuacje w relacjach z klientami.

- Typy klientów i typy trudnych sytuacji.
- Postawa asertywna w kontaktach z klientami.
- Podstawowe techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach, np.:
    - radzenie sobie w sytuacji, w której nie można natychmiastowo rozwiązać problemu;
    - radzenie sobie w sytuacji, kiedy nie posiada się odpowiedniej wiedzy, aby rozwiązać problem.

- „Niestety nie mam dla Pana/Pani rozwiązania" – jak pro-kliencko komunikować negatywną odpowiedź.

Emocje w kontakcie z klientami

- Panuję nad emocjami – jak umiejętnie zarządzać emocjami, by nie przenosić negatywnych emocji na pracę z klientem?
- Jak w praktyce hamować negatywne emocje dzięki umiejętności samokontroli.
- Tonowanie emocji klienta

Podsumowanie

- Podsumowanie warsztatu.
- Opracowanie planów wdrożenia nowej wiedzy i metod w miejscu pracy.

Training name	HR-POK-FOK / ObsłKlien_2
Duration	2 days
Level	Basic
Authorization	Altkom