NOWOCZESNA OBSŁUGA KLIENTA. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media

O SZKOLENIU:

Szkolenie Nowoczesna Obsługa Klienta. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media pokazuje, jak prowadzić spójną i profesjonalną komunikację z klientem w świecie wielu kanałów kontaktu. Uczestnicy uczą się, jak łączyć klasyczne standardy rozmowy z praktykami, których wymaga dziś obsługa klienta online - tak, aby budować dobre doświadczenia, skutecznie reagować w trudnych sytuacjach i wzmacniać relacje z klientami na każdym etapie kontaktu.
Nowoczesna obsługa klienta wykorzystuje do kontaktu i budowania relacji z klientami rozwiązania technologiczne. W ogromniej mierze procesy obsługi klienta są procesami zdalnymi, w których narzędziami obsługi klientów stają się telefoniczna obsługa klienta (infolinia, call center, call back, sms), e-mail bądź chat firmowy (tzw. zdalna obsługa klienta) oraz obsługa klientów w mediach społecznościowych (social media).
Niezależnie od tego, czy będziemy mówić o telefonicznej obsłudze klienta, prowadzeniu korespondencji e-mailowej z klientami, czy odpowiadaniu na pytania użytkowników social mediów, musimy pamiętać o zachowaniu standardów obsługi klientów i realizacji celów biznesowych, które są stawiane przed zespołami obsługi klientów.
Forma prowadzenia szkolenia "Nowoczesna obsługa klienta. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media":
Szkolenie z nowoczesnej obsługi klientów ma charakter praktycznego warsztatu. Uczestnicy wezmą udział w ćwiczeniach indywidualnych i grupowych, scenkach, dyskusjach i burzach mózgów. Będą mieli okazję rozwiązać testy. Poznają przykłady i case study dotyczące zdalnej obsługi klienta. Podsumowaniem ćwiczeń będą prezentacje i mini - wykłady prowadzone przez trenera.
Grupa docelowa szkolenia "Nowoczesna obsługa klienta. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media":
Od ponad 18 lat skutecznie wspieramy rozwój kompetencji managerów i pracowników zajmujących się profesjonalną obsługą klientów. Szkolenie z zakresu nowoczesnej obsługi klienta rekomendujemy:

Managerom zespołów i biur obsługi klienta indywidualnego (B2C) i biznesowego (B2B), których podwładni obsługują klientów w, przynajmniej jednej, zdalnej formie.
Specjalistom i pracownikom zajmującym się obsługą klientów B2B/B2C za pomocą telefonu, e-maila lub narzędzi online, czy też społecznościowych (social media).
Szkolenie jest szczególnie polecane firmom prowadzącym sprzedaż internetową (e-commerce).

CELE SZKOLENIA:

Poznanie standardów i wzorców nowoczesnej i profesjonalnej obsługi klientów wykorzystującej rozwiązania współczesnych technologii.
Nauczenie się technik komunikacji by skutecznie rozmawiać i komunikować się z klientami.
Pogłębienie wiedzy na temat sposobów budowania długotrwałych relacji z klientami.
Poznanie w praktyce sprawdzonych zasady rozmowy telefonicznej.
Poznanie zasad pisania korespondencji e-mailowej i tradycyjnej.

Poznanie zasad i tajników bezpośredniej skutecznej rozmowy na chacie z klientem.
Poznanie technik pozyskiwania klientów za pomocą komunikatorów social mediów
Poznają techniki jak sprawić, aby klient czuł się najważniejszą osobą w firmie.
Przećwiczenie sposób radzenie sobie z trudnym sytuacjami w obsłudze klienta.
Zadbanie o nasze bhp - czyli satysfakcję z wykonywanej pracy.

Dwie wygodne formy realizacji szkolenia z nowoczesnej obsługi klienta:
Szkolenie "Nowoczesna obsługa klienta. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media" możesz odbyć w dwóch wygodnych formach:

Szkolenie zamknięte (stacjonarne). Polecane dla grup 5-12 osób. Termin, miejsce szkolenia są ustalane z indywidualnie z Klientem. Zaletą szkolenia zamkniętego jest to, że jego jest ono realizowane w oparciu o dedykowany program szkolenia przygotowany pod kątem zamawiającego Klienta. W celu uzyskania oferty i wyceny prosimy o kontakt.
Szkolenie zamknięte (online). Profesjonalne e-szkolenie dla Twojego zespołu / firmy w oparciu o dedykowany program szkolenia.

Opinie i oceny uczestników szkolenia "Nowoczesna obsługa klienta. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media"
Zdajemy się sobie sprawę jak ważne są, przy wyborze firmy szkoleniowej, opinie uczestników szkoleń. Poniżej prezentujemy opinie i oceny ze szkolenia "Nowoczesna obsługa klienta. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media".
Nowoczesna obsługa klienta. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media - szkolenie w dniu 23 listopada
Z ogromną przyjemnością możemy poinformować, że szkolenie i prowadząca je trenerka otrzymało najwyższą możliwą ocenę 5,00 na 5,00 możliwą. Uczestnicy uzasadnili swoje oceny następująco:

"Szkolenie świetne, forma warsztatów a nie wykładu - to mi się najbardziej podobało, bo praktyka jest najważniejsza :)""Szkolenie w przemiłej atmosferze, ciekawe ćwiczenia.""Możliwość wymiany doświadczeń, omawianie każdego ćwiczenia szczegółowo, bardzo dobre podejście przez co czułam się bardzo swobodnie.""Merytorycznie, miło, aż szkoda kończyć :)"

Pełna treść informacji zwrotnej pt. "Zdalna obsługa klienta. Jak obsługiwać klientów przez telefon, e-mail, chat i w social media?" dostępna po kliknięciu w tytuł.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. BUDOWANIE POZYTYWNYCH RELACJI W OBSŁUDZE KLIENTA

Nasze nastawienie kluczem do sukcesu w profesjonalnej obsłudze klienta
Typologia klientów - jak się do nich dostosować
Analiza SWOT działu obsługi klienta w naszych firmach
Korzyści z doskonałej obsługi klienta

2. ABC KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Rola pierwszego wrażenia.
Unikanie zwrotów niepożądanych
Metoda rozpoznawania potrzeb i oczekiwań klientów - klient jak "góra lodowa"
Aktywne słuchanie dzięki niemu zaoszczędzisz czas i dowartościujesz klienta
Odpowiedzialność za komunikat. Klient nie chce zrozumieć, tylko chce być zrozumianym

3. MISTRZ TELEFONICZNEJ OBSŁUGI

Skuteczne metody na dobre pierwsze wrażenie w rozmowie telefonicznej
Zasady rozmowy telefonicznej
Przygotowanie do rozmowy telefonicznej
Sporządzanie notatek
Przełączanie
Oddzwanianie
Telefon głośnomówiący
Sekretarka automatyczna
Błędy i telefoniczne faux pas
Głos o intonacja, dykcja, barwa
Etapy telefonicznego kontaktu z klientem
Przez telefon czas płynie szybciej - zadbaj o aktualną informację
Kilka pożytecznych i sprawdzonych wskazówek na temat zasad rozmowy telefonicznej

4. MISTRZ FIRMOWEGO CHAT-U

Czy można i jak zrobić dobre pierwsze wrażenie czatując?
Zasady rozmowy chatu
Szybkość reagowania
Uprzejmość a skrótowość komunikatu podczas chatu
Reagowanie na niepożądane komunikaty ze strony klienta
Schematyczne odpowiedzi. Używać czy nie używać?
Różnice w sposobie rozmowy z osobami z pokolenia off-linę i on-line
Tu liczy się konkretna informacja
Podpis
Netykieta

5. OBSŁUGA KLIENTA W SOCIAL MEDIACH

Gdzie tkwi tajemnica?
Szybkość reagowania
Pozyskiwanie danych o rozmówcy
Jak wykorzystać informacje, które są jawne do klientocentryzmu?
Reagowanie na niepożądane komunikaty ze strony klienta
Schematyczne odpowiedzi. Używać czy nie używać?
Różnice w sposobie rozmowy z osobami z pokolenia off-line i on-line

6. STANDARDY KORESPONDENCJI E-MAILOWEJ

Wygląd graficzny wiadomości
Formy grzecznościowe w mailach
Podpis
Netykieta

7. TRUDNY KLIENT CZY TRUDNA SYTUACJA?

Źródła powstawania trudnych sytuacji
Asertywność i empatia w relacji z klientem - różnice
Asertywne techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami - zdarta płyta, asertywna odmowa itp.

8. EMOCJE I STRES - JAK SOBIE Z NIMI RADZIĆ

Oddziel fakty od emocji
Stres - eustres i distres. Sposoby radzenie sobie z nadmiarem negatywnych emocji

TRENER:

Mauricio Vargas Tapias

Trener - Praktyk. Menedżer wyższego szczebla z ponad 25-letnim doświadczeniem. Znawca problematyki zarządzania strategicznego, operacyjnego firmami na rynku B2B, negocjacji (handlowych i zakupowych). Od 2022 roku zajmuje się problematyką zastosowań AI (Sztucznej Inteligencji) w procesach biznesowych.
W 2000 roku Dyrektor Handlowy w Kente Polska. Do jego zadań należało m.in.: współtworzenie strategii handlowej i marketingowej, zarządzanie i szkolenie sił sprzedaży, zarządzanie portfelem klientów kluczowych, negocjacje i współpraca z sieciami handlowymi.
W latach 2003 - 2006 Dyrektor Sprzedaży w PPG Industries Poland, gdzie odpowiadał za współtworzenie polityki i strategii handlowej firmy, zarządzanie zespołem handlowym (ASM i KAM), współpracę z dystrybutorami produktów PPG, zarządzanie relacjami z importerami i producentami z branży samochodowej w Polsce (Ford, Toyota, Fiat,

Citroen, GM-Opel), prowadzenia negocjacji w sieciami ASO, wdrażanie innowacyjnych rozwiązań handlowych, technologicznych i produktowych na rynku krajowym.
Od połowy 2006 do 2010 roku Dyrektor Generalny i Członek Zarządu Grupo de Empresas Temper odpowiadał za uruchomienie firmy w Polsce i kompleksowe zarządzanie jej działalnością, ze szczególnym uwzględnieniem kreowania wizerunku firmy, wprowadzenia nowych produktów na rynek, negocjacje z klientami kluczowymi grupami zakupowymi, zarządzanie kosztami.
W latach 2012 - 2015 Dyrektor Europejskiego Konsorcjum Krajowych Grup Dystrybucyjnych z branży elektrotechnicznej o nazwie Global Electric Wholesaler Association – GEWA z siedzibą w Barcelonie (Hiszpania) i działające w wielu krajach naszego kontynentu. Jest odpowiedzialny za budowę i wdrożenie kompleksowej strategii Konsorcjum jak również za negocjacje umów globalnych z kluczowymi dostawcami tej branży.
Następnie związany z firmami LUG LIGHT FACTORY (Senior Business Development Manager - EU Distribution & Wholesale), NEONICA POLSKA Sp. z. o o. (Commercial Director), Ledholo (CSO).
Od roku 2010 doradca i konsultant firm z rynku B2B. Specjalizuje się w strategiach handlowych i marketingowych, doradztwie i wsparciu negocjacyjnym, rozwoju kompetencji sił sprzedaży. Trener współpracujący B&O NAVIGATOR.
Absolwent Politechniki Łódzkiej (Wydział Organizacji Zarządzania), Politechniki Warszawskiej - Executive MBA. Ukończył studia doktoranckie w Instytucie Organizacji i Zarządzania w Przemyśle "Orgmasz". Swoje szkolenia prowadzi również w języku angielskim i hiszpańskim.