

OBSŁUGA REKLAMACJI

04.02.2019 - Warszawa
13.05.2019 - Warszawa

O SZKOLENIU:

Szkolenie "Obsługa reklamacji" uczy profesjonalnego podejścia w kontaktach z klientem, który daje wyraz niezadowolenia z usługi, produktu lub jakości obsługi. Badania rynkowe pokazały, że ok. 25% klientów jest niezadowolonych z dokonanych zakupów. Jak często wyrażają swoje niezadowolenie? Zaskakujący jest fakt, że tylko 5% z nich składa reklamacje. Pozostałe 95% sądzi, że nie warto zwracać sobie głowy reklamacją albo nie wie jak, lub do kogo się z tym zwrócić.

Chociaż potrzeba załatwienia reklamacji w satysfakcjonujący klienta sposób jest kwestią niepodlegającą dyskusji, tylko około 50% z tych 5% klientów, twierdzi, że sprawę załatwiono w profesjonalny sposób.

Klient usatysfakcjonowany dzieli się swymi pozytywnymi doświadczeniami średnio z trzema innymi osobami, podczas gdy klient niezadowolony żali się aż 11 (!) osobom. Jeśli każda z nich przekaże to jeszcze innym, to liczba osób, którzy usłyszeli negatywną opinię może wzrosnąć wielokrotnie.

Dzięki profesjonalnej obsłudze klienta składającego reklamację budujemy długotrwałe relacje i zapewniamy sobie jego lojalność.

CELE SZKOLENIA:

Biorąc udział w szkoleniu:

Uświadomisz sobie, czym jest reklamacja dla klienta i firmy.

Zdobędziesz praktyczne umiejętności przyjmowania i rozpatrywania reklamacji klientów.

Zdefiniujesz i dokonasz analizy własnego stylu postępowania z reklamacjami.

Oczekiwane efekty szkolenia "Obsługa reklamacji:

Rozwinięcie umiejętności asertywnego reagowania na składane przez klientów reklamacje.

Rozwinięcie umiejętności łagodzenia negatywnych emocji klienta, związanych z reklamacją.

Polepszenie jakości obsługi klienta poprzez wykształcenie asertywnych sposobów reagowania na sytuacje konfliktowe.

Polepszenie jakości obsługi klienta poprzez wypracowanie modelu prawidłowej postawy pracownika obsługi.

Utrzymanie dobrych relacji z klientem zgłaszającym reklamacje.

Grupa docelowa szkolenia z obsługi reklamacji:

Kierując się naszym ponad 17-letnim doświadczeniem polecamy szkolenie z reklamacji:

Specjalistom i pracownikom działów reklamacji, obsługi klienta, serwisów, którzy są odpowiedzialni za przyjmowanie i

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



obsługę reklamacji o klienta indywidualnego i biznesowego.

Managerom działów reklamacji, obsługi klienta, serwisu kierującym pracownikami przyjmującymi reklamacje i zarządzającym procesem obsługi reklamacji.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. CZYM JEST REKLAMACJA?

Dla sprzedawcy

Dla klienta

2. DLACZEGO REKLAMACJA RODZI DYSKOMFORT?

Skutki dla klienta

Skutki dla sprzedawcy

3. ALGORYTM REKLAMACJI - 5 KROKÓW

4. PSYCHOLOGICZNE PODSTAWY ZACHOWAŃ KLIENTÓW, CZYLI KLIENT TEŻ CZŁOWIEK

Potrzeby, motywy, postrzeganie, osobowość etc.

Czynniki kształtujące zaufanie i jak je wykorzystywać?

5. TYPOLOGIA KLIENTA WG RÓŻNYCH KONCEPCJI - SPOSOBY RADZENIA SOBIE W SYTUACJI KONFLIKTU

Introwertycy, ekstrawertycy, sposoby komunikacji

Nastawienie na cel, nastawieni na relacje - sposoby komunikacji

Egoiści, altruści - sposoby komunikacji

Potulni, nieprzytomni, agresywni - sposoby komunikacji

6. SPRAWDZONE TECHNIKI REAGOWANIA NA REKLAMACJE KLIENTÓW

Skuteczne używanie słowa "zarzut"

Kontrola reakcji klienta

Zastrzeżenie to informacja do wykorzystania

Metoda bumerangu i masła roślinnego

Zaprzeczenia i kompensowania

Wsparcie autorytetem

7. TECHNIKI RADZENIA SOBIE W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Nastawienie własne

Diagnoza sytuacji konfliktowej

Ochrona własnych emocji przed agresją z elementami NLP

Niewerbalne metody wyciszania agresora w oparciu o techniki NLP

Zmiana percepcji w zaistniałej sytuacji - wypracowanie nowej ścieżki neuronalnej

Najskuteczniejsze metody asertywności

TRENER:

Beata J. Grabiańska

Trener praktyk biznesu. Ekspert w zakresie zarządzania, sprzedaży i obsługi klienta.

Karierę zawodową rozpoczęła w 1994 roku, jako prezenter w Radiu KOLOR. Od 1998 roku związana z Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji WARTA S.A., początkowo, jako ekspert kierujący działem Public Relations koordynowała pracę działu prasowego i współpracę z dziennikarzami. Odpowiadała również za tworzenie programu wewnętrznego PR. Realizowała projekty sponsoringowe. W latach 2004 - 2008 ekspert w biurze marketingu WARTA S.A. zajmowała się programami wsparcia dla Biura Sieci Sprzedaży, których celem było zwiększenie sprzedaży i powiększenie liczby agentów wyłącznych. Odpowiadała za działania marketingu korporacyjnego i marketingu produktowego (kompleksowe kampanie ATL i BTL).

W latach 2008 - 2010 Manager Strategii Marki w Nordisk Polska, gdzie opracowała strategię marki i działań PR dla poszczególnych produktów w zależności od grupy docelowej i celów biznesowych. Skutecznie rozwijała siły sprzedaży spółki (call center). Od 2011 roku doradca biznesowy, trener w projektach szkoleniowych realizowanych dla Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, FAPA, Citiboard i innych. Prowadziła szkolenia z zakresu umiejętności interpersonalnych, sprzedaży i obsługi klienta, zarządzania i rozwoju biznesu.

Od 2017 roku Dyrektor Generalny kanału telewizyjnego Nobox TV. Obecnie Trener / Ekspert ds. Procesów Rozwojowych w B&O NAVIGATOR Firma Szkoleniowa.

Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego (Wydział Zarządzania), studiów podyplomowych "Psychologia Finansów i Biznesu dla Managerów" na WSPiZ im. L. Koźmińskiego i studiów podyplomowych "Praktyczna Psychologia Społeczna" w Wyższej Szkole Psychologii Społecznej. Ukończyła Szkołę Strategii Marki organizowaną przez Stowarzyszenie Agencji Reklamowych. Absolwentka Studium Coachingu Programowania Neurolingwistycznego - tytuł praktyka NLP.

Jak uczestnicy szkoleń oceniają Beatę J. Grabiańską?

Szkolenie zamknięte "Profesjonalna obsługa klienta podczas jego wizyty w biurze" dla Partner Tele.com - średnia 4,99.

Tak uczestnicy tego szkolenia uzasadnili swoje oceny:

"Bardzo fajne podejście psychologiczne. Entuzjazm".

"Szkolenie było idealnie dostosowane do naszego sposobu pracy, dzięki czemu bardzo ciekawie się go słuchało".

"Bardzo ciekawe szkolenie, mnóstwo wiedzy, bardzo ciekawa i ciepła osoba".

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



"Zagadnienia poparte przykładami z życia, wyjaśnione w bardzo klarowny sposób".

Szkolenie zamknięte "Obsługa trudnego klienta" dla Szopex - Dutkiewicz - średnia 4,97.

Tak uczestnicy tego szkolenia uzasadnili swoje oceny:

"Pani Beata była bardzo dobrze przygotowana do szkolenia, świetnie przekazuje swoją wiedzę ... Dobrze organizuje czas, wie kiedy opowiedzieć coś interesującego, czego akurat nie ma na slajdach".

"Trener konkretny, kompetentny, wie o czym mówi, w miłej atmosferze, wszystko na przykładach, dużo wiedzy „życiowej” zostało przekazane - aż chciało się słuchać i dużo wyniesione przez mnie będzie z tego szkolenia :-)".

"Treści bardzo pomocne w codziennej pracy, ale nie tylko również w życiu codziennym. Pani Beata bardzo dobrze przygotowana, szkolenie i przykłady dobrze dostosowane do naszych potrzeb i branży".

"Szkolenie odbyte w miłej atmosferze, Pani trener dysponuje rzeczową wiedzą, a umiejętności wyniesione ze szkolenia można wykorzystać w wielu aspektach pracy zawodowej oraz w relacjach z innymi ludźmi na co dzień".

Szkolenie zamknięte "Efektywna sprzedaż, radzenie sobie z trudnym klientem, obsługa reklamacji" dla Angloville - średnia 4,92.

Tak uczestnicy tego szkolenia uzasadnili swoje oceny:

"Szkolenie było o interesujące, treść była adekwatna do potrzeb firmy, sposób prowadzenia szkolenia był również interesujący, zajmujący i swobodny”.

"Świetne przygotowanie trenera, odniesienie do sytuacji życiowych, dużo przykładów nie tylko sucha teoria. Przedstawienie sytuacji sprzedaży w tle życia codziennego”.

"Szkolenie wniosło bardzo dużo wartości do naszego zespołu. Będziemy teraz wiedzieć nad czym powinniśmy pracować (korzyści)”.

"Rzeczowe przedstawienie treści poparte przykładami. Wysoka komunikatywność i profesjonalizm."

"Trening praktycznych umiejętności i korekta błędów. Nic tylko dziękować i rozwijać skrzydła :-)”.

"Pani Beata przekazała wiele przydatnych i odkrywczych informacji w sposób przystępny i zabawny".

"Pani Beata jest osobą profesjonalną posiadającą niezwykłą wiedzę na temat efektywnej sprzedaży. W ciągu 2 dni szkolenie uświadomiło w czym jesteśmy dobrzy ale przede wszystkim nad czym musimy popracować".

"Bardzo przemyślane przedstawienie wiadomości, optymistyczne nastawienie wprowadzenie zmian w życiu, które będą stosować".

"Pani prowadziła szkolenie w sposób niezwykle profesjonalny. Dowiedziałam się wielu ciekawych rzeczy. Pomogła mi Pani spojrzeć inaczej na ważne dla mnie kwestie. Dziękuję".

Szkolenie zamknięte "Wprowadzenie do sprzedaży, rozmowa telefoniczna z klientem" dla Intertek Poland - średnia 4,90.

Tak uczestnicy tego szkolenia uzasadnili swoje oceny:

ABY WZIĄĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



"Szkolenie na temat, poparte mnóstwem przykładów z życia, pracy".

"Jasno przekazywane informacje, bardzo dobra komunikacja z Trenerem. Super prowadzone szkolenie - z energią".

"Szkolenie prowadzone w ciekawy sposób, efektowne ćwiczenia; Trener miły, sympatyczny, godny polecenia!!".

"Tematyka szkolenie bardzo przydatna w pracy z klientem. Zajęcia prowadzone w sposób ciekawy poprzedzone również zajęciami praktycznymi".

"Super prowadząca, dużo trafnych i potrzebnych informacji potrzebnych do mojej pracy. Brak nudy :-)".

Kontakt z trenerem:

tel. 22 877 38 44; GSM 784 010 775; email:beata.g@bonavigator.pl