

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

O SZKOLENIU:

Standardy obsługi klienta (biznesowego i indywidualnego), to zbiór zasad, reguł i dobrych praktyk, które odpowiadają na z pozoru proste pytanie. Jaka powinna być obsługa klienta w naszej firmie czy organizacji? Na to pytanie znasz odpowiedź i bez szkolenia ze standardów obsługi klienta B2B czy B2C. Obsługa klienta powinna być solidna, uprzejma, profesjonalna, szybka, realizująca potrzeby klienta, budująca pozytywny wizerunek firmy, itd.

Ale spróbuj zadać sobie pytanie: Co to oznacza?

Co oznacza, że klient powinien szybko otrzymać interesujące go informacje? Szybko to w ciągu 5 godzin czy 5 minut? Klient oczekuje uprzejmości, prawda? I w standardzie obsługi powinniśmy mu ją zapewnić, ale jak wyrazić uprzejmość w kontakcie osobistym, jak dzwoniąc do klienta, a jak pisząc email?

Wszyscy wiemy, jaka powinna być obsługa klienta. Ujmując kwestię jakości obsługi klienta kolokwialnie - "schody" zaczynają się w momencie, gdy przekładamy tę wiedzę na konkretne zachowania pracowników obsługujących klientów, ich umiejętności i kompetencje, czyli kluczowe elementy codziennej pracy z klientem.

Nieocenioną pomocą w takiej sytuacji są standardy obsługi klienta. Rozumiane jako zbiór zasad i procedur opisujących zachowania, czynności i umiejętności oraz odpowiednio wysoki poziom kompetencji pracowników zajmujących się klientami, dzięki którym możemy być pewni, że nasza obsługa klienta jest solidna, uprzejma, profesjonalna, jednym słowem ma wszystkie cechy i zalety, których oczekuje klient.

Grupa docelowa szkolenia "Standardy obsługi klienta"

Od ponad 20 lat zajmujemy się skutecznym podnoszeniem poziomu kompetencji managerów i specjalistów odpowiedzialnych za obsługę klientów B2B i B2C. Nasze doświadczenie pozwala nam rekomendować szkolenie z standardów obsługi klienta:

Managerom odpowiedzialnym za zespoły biur obsługi klienta, punktów obsługi klienta, punktów serwisowych, sklepów i punktów handlowych, etc.

Specjalistom i pracownikom ds. obsługi klienta. Pracującym z klientami biznesowymi (B2B) i klientami indywidualnymi (B2C), niezależnie od tego czy realizują obsługę klientów w formie bezpośredniej czy też zdalnej.

Urzędnikom i pracownikom jednostek administracji państwowej i samorządowej. Osoby załatwiającej swoje sprawy w urzędzie, to też klienci.

CELE SZKOLENIA:

Uczestnicy w trakcie szkolenia "Standardy obsługi klienta"

Poznają światowe, sprawdzone wzorce profesjonalnej obsługi klienta indywidualnego i biznesowego.

Poznają najlepsze standardy kontaktów z klientami.

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



Nauczą się jak w najlepszy sposób rozmawiać z klientami.
Poznają w praktyce sprawdzone zasady rozmowy telefonicznej.
Poznają zasady pisania korespondencji e-mailowej i tradycyjnej.
Dowiedzą się jak sprawić, aby klient czuł się najważniejszą osobą w firmie.

Metoda prowadzenie szkolenia ze standardów obsługi klienta

Szkolenie "Standardy obsługi klienta" ma charakter praktycznego warsztatu, którego celem jest podniesienie praktycznych umiejętności związanych z prowadzeniem obsługi klienta zgodnie z najlepszymi i nowoczesnymi standardami. Uczestnicy warsztatu ze standardów obsługi klienta biorą udział w:

Ćwiczeniach indywidualnych i zespołowych.

Ćwiczeniach w małych grupach.

Scenkach związanych z obsługą klientów.

Burzach mózgów, dyskusjach, rozwiązywaniu case study ’s, rozwiązywaniu testów.

Podsumowaniem części warsztatowych są prezentacje i mini-wykłady prowadzone przez trenera.

Trzy wygodne formy realizacji szkolenia "Standardy obsługi klienta"

Szkolenie ze standardów obsługi klienta możesz zrealizować w dwóch wygodnych formach:

Szkolenie otwarte. Rekomendowane pojedynczym osobom i małym 2/4 osobowym grupom. Terminy, miejsca, ceny oraz formularz zgłoszeniowy znajdziesz w prawej kolumnie strony.

Szkolenie zamknięte. Polecane grupom 5-12 osób. Realizowane (zazwyczaj) w siedzibie Twojej firmy / instytucji. Termin jest ustalany indywidualnie. Niewątpliwą zaletą szkolenia zamkniętego ze standardów obsługi klienta jest dedykowany program szkoleniowy uwzględniający potrzeby uczestników i specyfikę ich pracy. W celu uzyskania oferty i wyceny prosimy o kontakt.

Szkolenie online. Profesjonalny webinar / szkolenie online dla Twojego zespołu lub firmy.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. Postawa prokliencka w nowoczesnym dziale obsługi klienta

Zmiana nastawienia do obsługi klienta

Korzyści z dobrej obsługi klienta dla klienta, pracownika i firmy

Budowanie długofalowych relacji z klientami

Jakie są oczekiwania klientów?

2. Standardy obsługi klientów w kontakcie bezpośrednim

Pracownik - wizytówką firmy

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



Jak najlepiej powitać klienta?

Rola pierwszego wrażenia

Savoir vivre pierwszego kontaktu

Kodeks ubraniowy w pracy - żelazne zasady

Komunikacja niewerbalna jako narzędzie budowania relacji z klientem

Mowa ciała

Proksemika (strefy dystansu)

3. Standardy obsługi klienta w rozmowie telefonicznej

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

4. Standardy korespondencji e-mailowej w obsłudze klienta

Wygląd graficzny wiadomości

Formy grzecznościowe w mailach

Podpis

Netykieta

5. Standardy zbierania informacji i rozmowy z klientem

Jak się komunikujemy?

Schemat komunikacji

Dlaczego nie możemy się porozumieć? - Bariery komunikacyjne

Tajemnice aktywnego słuchania

Sprawdzone techniki lingwistyczne w obsłudze klientów

Słowa, które klienci kochają

Zakazane słowa o zwroty, jakich należy unikać w rozmowie z klientem

Metoda lejka

6 sprawdzonych sposobów zadawania pytań

Jak podsumować zebrane informacje?

Zapraszamy na szkolenie "Standardy obsługi klienta"

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



TRENER: