

„Profesjonalna obsługa reklamacji i radzenie sobie z klientem wymagającym - trudne sytuacje ”

Cele szkolenia:

Zdobycie i utrwalenie wiedzy z zakresu:

- Zasad skutecznej komunikacji z klientem w sytuacjach kłopotliwych
- Elementów psychologii zachowań klienta w kontekście reklamacji i zastrzeżeń
- Zarządzania emocjami w procesie sprzedażowym, zachowań nieświadomych w tym procesie.
- Diagnozowania emocji i "zarządzania" emocjami w procesie kontaktu z klientem w wypadku zastrzeżeń, pretensji czy reklamacji
- Radzenia sobie z obiekcjami ze strony Klienta
- Zasad wywierania wpływu i skutecznej argumentacji
- Radzenia sobie ze stresem w sytuacjach negatywnych emocji klienta
- Skutecznej postawy i działań w celu zdobycia zadowolenia klienta z załatwienia sprawy

Nabycie i doskonalenie umiejętności z zakresu:

- Korzystania z odpowiednich i skutecznych narzędzi komunikacji z klientem, werbalnej i niewerbalnej
- Prowadzenia dialogu z klientem z nastawieniem na jego zadowolenie
- Efektywnej analizy i dopasowania komunikacji i zachowań do emocji klienta
- Prowadzenia skutecznej rozmowy reklamacyjnej oraz odpierania zastrzeżeń
- Łagodzenia negatywnych emocji klienta i zadbania o jego zadowolenie
- Wykorzystania procesu reklamacji do zbudowania dobrych relacji i lojalności klienta
- Stosowania efektywnego modelu działań reklamacyjnych

Wykształcenie pożądanych postaw:

- Zbudowania bądź utrwalenia postawy otwartości na Klienta i jego potrzeby, świadomości jak ważne jest właściwe załatwianie reklamacji dla firmy
- Otwartości i chęci do stosowania efektywnych wzorców sprzedaży i budowania trwałych relacji z Klientami
- Wiary we własne możliwości, co do stosowania poznanych technik
- Osobistej odpowiedzialności i zaangażowania za własne wyniki sprzedaży oraz budowanie relacji z klientem
- Chęci rozwoju własnego w zakresie doskonalenia umiejętności sprzedażowych

Metody pracy:

- Mini wykład trenera
- Ćwiczenia zespołowe
- Ćwiczenia indywidualne
- Scenki symulowane
- Prezentacja PP
- Dyskusja facylitowana
- Feedback trenera i grupy

Harmonogram szkolenia

I. Wstęp

- Przedstawienie trenera i uczestników
- Przedstawienie tematu i celów szkolenia
- Krótka dyskusja o oczekiwaniach uczestników w kontekście celów szkolenia

II. Waga jakości obsługi reklamacji w budowaniu lojalności klientów i strategii firmy

- Zmieniające się oczekiwania klienta wobec firmy i jakości obsługi/produktu.
- Czego potrzebuje klient do uzyskania pełnej satysfakcji?
- Jakie koszty powoduje niska jakość i reklamacje?
- Czego oczekuje od nas klient, otwarcie na potrzeby klienta?
- Co można zyskać na reklamacji - czyli jak przekształcić porażkę w sukces?

III. Komunikacja w kontaktach z klientem

- Co należy wiedzieć o komunikacji?
- Rodzaje komunikatów.
- Aktywne słuchanie.
- Klimat w rozmowie.
- Techniki dostrajania się.
- Co jest ważne w skutecznej komunikacji?
- Techniki zadawania pytań, inne techniki zdobywania informacji
- Komunikacja pozytywna - jakich zwrotów unikać w trudnych sytuacjach z klientem a jakie są niezbędne
- Co jest ważne oprócz treści - czyli jak mówić działając pozytywnie na emocje?
- Zrozumiały język - czyli co mówić, aby przekazać także treść komunikatu

IV. Trudny klient czy trudna sytuacja - aspekty psychologiczne kontaktu z klientem z sytuacjach kłopotliwych czy konfliktowych.

- Skąd się biorą zastrzeżenia, niezadowolenie klienta
- Jak to odbieramy?
- Emocje towarzyszące procesowi sprzedaży /negatywne i pozytywne/ dotyczące klienta i handlowca

- Determinacja zachowań klienta
- Błędy atrybucji w kontakcie z klientem i konsekwencje tychże
- Jak pracować z emocjami własnymi i klienta?

V. Modele i techniki pracy w wypadku reklamacji

- Diagnoza sytuacji
- Postępowanie w wypadku agresji
- Odpieranie zarzutów i zastrzeżeń klienta - postawa
- Modele rozmowy reklamacyjnej
- - przygotowanie do spotkania z klientem
- - model "POMOCNY"
- - efektywna komunikacja - model "4 uszu" Von Thuna

VI. Postawa asertywna w kontaktach z klientem

- Różne postawy w kontaktach z klientem a łagodzenie konfliktów
- Co to jest postawa asertywna?
- Radzenie sobie z agresją klienta poprzez techniki asertywne
- Podstawowe techniki asertywne wykorzystywane w procesie komunikacji z klientem

VII. Formalne elementy procesu reklamacji

- Odpowiedzi na pisemne skargi klienta
- Rozmowa reklamacyjna przez telefon

Prowadzący:

Andrzej Zabawa – menedżer, trener biznesu, coach, szkoleniowiec i konsultant biznesowy z dużą praktyką w zarządzaniu sprzedażą oraz zespołem sprzedaży, budowaniu pozycji spółki na rynku, tworzeniu i realizacji strategii biznesowych – mocno nastawiony na efekty biznesowe szkoleń i konsultacji. Reprezentuje innowacyjne podejście do zadań, kreatywność w rozwiązywaniu problemów, tworzeniu programów szkoleniowych i prowadzeniu zajęć. Certyfikowany Coach i trener grupowy.

Koszt: 1390 netto/osoba

Czas trwania: 2 dni

Miejsce: Warszawa, Wrocław