



zapraszają do wzięcia udziału w szkoleniu:

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA

Standardy w obsłudze klienta, a także znajomość narzędzi komunikacyjnych stanowią fundament profesjonalnej obsługi klienta. Klient wraca do nas tylko wtedy, gdy jego potrzeby zostały zrozumiane i zaspokojone. Bezpośredni kontakt oraz utrzymywanie przyjaznych relacji z klientami ma ogromne znaczenie. Szkolenie przygotuje uczestników do profesjonalnego kontaktu, a zarazem wskaże działania pomocne w utrzymaniu pozyskanego klienta.

Adresaci szkolenia: osoby prowadzące bezpośrednie rozmowy z klientami.

Celem szkolenia jest przygotowanie osób obsługujących klienta w firmie do profesjonalnego kontaktu.

Uczestnicy będą wiedzieli w jaki sposób:

- dokonać profesjonalnej obsługi klienta wykorzystując określone standardy,
- poprawiać swoją skuteczność sprzedaży swoim wyglądem, zachowaniem i sposobem prowadzenia rozmowy,
- stosować najtrafniejsze w określonej sytuacji techniki sprzedaży,
- dopasować sposób obsługi do klienta i sytuacji,
- zachowywać standardy rozmowy z klientem budujące firmie dobry wizerunek,
- rozmawiać z klientem o jego potrzebach, reagować na zastrzeżenia.

Szkolenie poprowadzi doświadczony trener: **Dorota Szymańska** – trener z zakresu sprzedaży, umiejętności menedżerskich i HR z 10 letnim doświadczeniem. Przeprowadziła ponad 600 szkoleń w tym szkolenia dla handlowców i pracowników obsługi klienta, serwisu obejmujące zagadnienia: techniki sprzedaży, telemarketing, obsługa klienta, negocjacje, prezentacja produktów, zamykanie transakcji i obrona ceny, budowanie wyjątkowych relacji. Współautor programów 5 edycji studiów podyplomowych „Zarządzanie sprzedażą w praktyce“ realizowanych na Wyższej Szkole Bankowej w Bydgoszczy i Toruniu.

Termin szkolenia: 22.06.2017r, godz. 9.00-15.00

Miejsce szkolenia: Bydgoszcz (o dokładnym miejscu szkolenia powiadomimy w późniejszym terminie)

Koszt uczestnictwa w szkoleniu jednej osoby:

- Dla firm członkowskich: 360,00zł+ VAT
- Dla pozostałych firm: 450,00zł + VAT

Organizator szkolenia: „Pracodawcy Pomorza i Kujaw” Związek Pracodawców, ul. Gdańska 141/3/6, 85-022 Bydgoszcz, nr KSU: 02/02/2005/052

Cena obejmuje udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, poczęstunek oraz zaświadczenie o uczestnictwie w szkoleniu. Płatność nastąpi przelewem na podstawie faktury VAT wystawionej po udziale w szkoleniu.

W celu zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu proszę o przesłanie skanu wypełnionego formularza zgłoszeniowego mailem na adres filarecka@pracodawcy.info.pl do dnia 19.06.2017r.