



Pracodawcy
Pomorza i Kujaw

PROGRAM SZKOLENIA: Profesjonalna obsługa klienta
Bydgoszcz, 22.06.2017r

Obsługa oczami klienta – standardy, postawy.	<ol style="list-style-type: none">1. Jak standardy obsługi klienta wpływają na zadowolenie z obsługi i lojalność?2. Oczekiwania klientów co do zachowań pracowników obsługi. Wyniki badań i dyskusja.	9:00-11:00
Telefoniczna i bezpośrednia komunikacja z klientem	<ol style="list-style-type: none">1. Prowadzenie rozmowy telefonicznej.2. Rzeczowe i profesjonalne prowadzenie rozmowy w kontakcie bezpośrednim.3. Mowa ciała i komunikacja werbalna - warsztaty.	11:00-12:00
	Przerwa na poczęstunek	12:00-12:30
Dopasowanie do klienta	Psychologia obsługi klienta – dopasowanie do oczekiwań: <ol style="list-style-type: none">a) klient nastawiony na samodzielne podejmowanie decyzji.b) klient nastawiony na doradztwo.c) klient przykładający wagę do danych.d) klient obawiający się problemów.e) klient krytyk.	12:30-13:30
Rozmowa o produkcie, ofercie	<ol style="list-style-type: none">a) Argumentowanie atrakcyjności produktu – motywy zakupu.b) Porównywanie z konkurencją.	13:30-15:00