

242 ПОЗИТИВНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

❖ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Программа предназначена для персонала, который работает с клиентами, обращающимися в компанию по вопросам обслуживания, приобретения и использования товаров/услуг, а также сотрудников обслуживающих клиентов на долгосрочной основе.

❖ ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Целью программы является усвоение участниками методов и моделей действий по разрешению затруднительных ситуаций, возникающих при обслуживании клиентов компании.

❖ КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Значение сохранения лояльности постоянных клиентов для компании
Влияние действий компании и сотрудников на лояльность клиента и вероятность сотрудничества в будущем
Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих при общении с клиентами
Поведение обслуживающего персонала в конфликтных ситуациях
Работа с жалобами и претензиями
Индивидуальный подход к разрешению противоречий
Вспомогательные средства при решении конфликтных ситуаций
Управление своим состоянием, снятие стресса
Итоги программы



РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ:

- ✓ 212 Консультативная продажа
- ✓ 240 Эффективное обслуживание клиентов