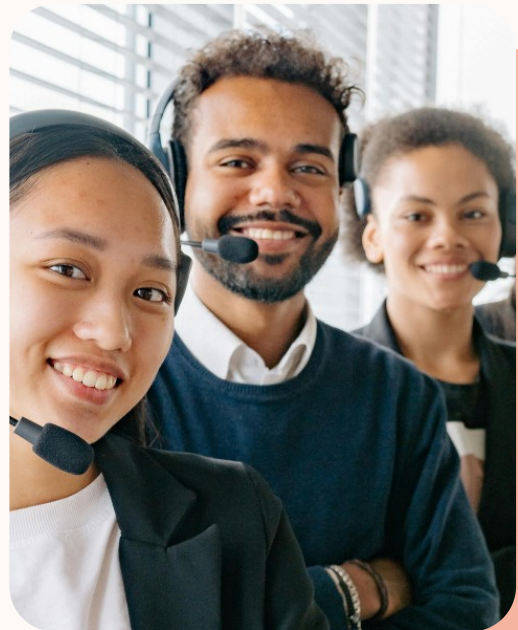


1-DŇOVÝ PRAKTICKÝ TRÉNING

EFEKTÍVNA KOMUNIKÁCIA PRE ZÁKAZNÍCKY SERVIS

Zákazník • rozhovor • námietky • profesionálny servis



Kurz vám pomôže lepšie porozumieť rôznym typom zákazníkov a prispôsobiť komunikáciu ich potrebám. Získate praktické techniky na profesionálne a ústretové vedenie telefonických rozhovorov.

Precvičíte si riešenie problémov, námietok a náročných situácií tak, aby komunikácia podporovala dôveru aj firemné ciele.

DĹŽKA

1 deň

FORMA

online alebo prezenčne

ČAS

9:00 - 16:00

ČO VÁM KURZ PRINESIE

**Lepšie porozumenie zákazníkov****Profesionálne vedený rozhovor****Istota pri námietkach a náročných klientoch****KOMU JE KURZ URČENÝ**

Pracovníci zákazníckeho servisu a call centier • všetci, ktorí telefonicky komunikujú so zákazníkmi

Efektívna komunikácia pre zákaznícky servis

02

OBSAH INTENZÍVNEHO JEDNODŇOVÉHO TRÉNINGU

PRAKTICKÝ TRÉNING • MODELOVÉ SITUÁCIE • SPÄTNÁ VÄZBA

PROFESIONÁLNY SERVIS

- Profesionálne vystupovanie a pozitívna reprezentácia firmy
- Prvky, ktoré ovplyvňujú zákazníka počas rozhovoru
- Odhad potrieb a očakávaní klienta

OTÁZKY A VYSVETĽOVANIE

- Správne otázky pre získanie správnej odpovede
- Techniky vysvetľovania bez komunikačných bariér
- Prispôsobenie štýlu správaniu zákazníka

RIADENIE ROZHOVORU

- Fázy telefonického komunikácie - úvod, jadro a záver
- Aktívne počúvanie a význam spätnej väzby
- Etiketa, profesionalita a empatický prístup
- Hlas ako nástroj telefonického komunikácie

NÁROČNÝ ZÁKAZNÍK

- Typy náročných zákazníkov z praxe
- Zvládanie negatívnych postojov zákazníka
- Pružné zvládanie klasických námietok
- Modelové situácie so spätnou väzbou



INTERAKTÍVNE A PRAKTICKY

Prípadové štúdie • modelové situácie • podrobná spätná väzba • max. 12 prezenčne / 10 online