

2-DŇOVÝ PRAKTICKÝ TRÉNING

ZVLÁDNUTIE NÁROČNÝCH ZÁKAZNÍKOV

Emócie • námietky • konflikty • profesionálny prístup

Kurz vám pomôže profesionálne zvládať požiadavky, problémy a vypäté reakcie zákazníkov. Zdokonalíte sa v kladení otázok, aktívnom počúvaní a riadení náročného rozhovoru.

Naučíte sa pružne reagovať na námietky, konflikty, reklamácie aj krízové situácie a zároveň si zachovať sebakontrolu, dôveru zákazníka a potrebný nadhľad.

DĹŽKA

2 dni

FORMA

online alebo prezenčne

ČAS

9:00 - 16:00

ČO VÁM KURZ PRINESIE

- ✓ **Pokojnejšie zvládanie konfliktov**
- ✓ **Istota pri námietkach a reklamáciách**
- ✓ **Lepšie vzťahy so zákazníkmi**

KOMU JE KURZ URČENÝ

Obchodníci • pracovníci zákazníckeho servisu • reklamačné oddelenia • všetci v kontakte s náročnými klientmi

Zvládnutie náročných zákazníkov

02

OBSAH INTENZÍVNEHO DVOJDŇOVÉHO TRÉNINGU

PRAKTICKÝ TRÉNING • MODELOVÉ SITUÁCIE • SPÄTNÁ VÄZBA

SEBAUVEDOMENIE A TYPOLÓGIA

- Vlastný typ a jeho silné a slabé stránky
- Typy náročných zákazníkov z praxe
- Správanie zákazníkov, ktoré nás rozčuľuje

RIADENIE NÁROČNÉHO ROZHOVORU

- Efektívne vedenie rozhovoru
- Otázky, aktívne počúvanie a jasná reakcia
- Profesionálny prístup ku krízovým situáciám

NÁMIETKY A KONFLIKTY

- Asertívne zvládanie konfliktných situácií
- Techniky riešenia konfliktov
- Pružné zvládanie klasických námietok
- Práca s negatívnymi postojmi zákazníka

SEBAKONTROLA A NÁCVIK

- Zvládanie vlastných emócií a reakcií
- Krátkodobé, strednodobé a dlhodobé zvládanie stresu
- Modelové situácie z praxe
- Individuálna spätná väzba

✓

INTERAKTÍVNE A PRAKTICKY

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