

Relatii Clienti

SCOP SI OBIECTIVE PROGRAM:

Scopul programului

acest program de training cu durata de 2 zile, permite cursantilor sa inteleaga importanta servirii clientilor care sa asigure avantajul competitiv al organizatiei, crearea unei atitudini proactive in servirea clientilor.

Obiective

- Recunoasterea beneficiilor aduse de stabilirea standardelor pentru servicii
- Manifestarea unei atitudini pozitive fata de client si cunoasterea modului de abordare al clientului in functie de tipologia lui
- Chestionarea clientului astfel incat sa se obtina cat mai multe informatii de la el
- Insusirea tehnicii ca limbajul transmis de catre angajat sa sprijine comunicarea cu clientii
- Importanta transmiterii unui limbaj verbal limpede, si, mai ales, importanta modului in care se raspunde si se vorbeste la telefon
- Ascultarea cu adevarat a clientului, aratarea unei consideratii depline fata de client

COMPETENTE ACOPERITE:

Dupa parcurgerea programului de training participantii vor dobandi urmatoarele competente:

- Cunostinte privind tipurile de relatii pe care le putem parcurge cu clientii si metode de dezvoltare a acestora;
- Identificarea si aplicarea de metode de imbunatatire a retentiei in sistem a clientilor;
- Elemente de optimizare a relatiilor cu clientii
- Tehnici de chestionare si persuasiune a clientilor

STRUCTURA SI DURATA PROGRAM:

- Durata programului este de **2 zile consecutive** per grupa de cursanti.
- O zi de training contine 6 ore de lucru efectiv, dispuse in **4 sesiuni** de 1 ½ h.



Agenda zilnica a programului:

ZIUA 1	ZIUA 2
Sesiunea 1: 9.00 - 10.30	Sesiunea 1: 9.00 - 10.30
<i>Pauza de cafea: 15'</i>	<i>Pauza de cafea: 15'</i>
Sesiunea 2: 10.45 - 12.15	Sesiunea 2: 10.45 - 12.15
<i>Pauza de pranz: 1+1/2 h</i>	<i>Pauza de pranz: 1+1/2 h</i>
Sesiunea 3: 13.45 - 15.15	Sesiunea 3: 13.45 - 15.15
<i>Pauza de cafea: 15'</i>	<i>Pauza de cafea: 15'</i>
Sesiunea 4: 15.30 - 17.00	Sesiunea 4: 15.30 - 17.00

CONTINUTUL PROGRAMULUI

RELATII CLIENTI

MODUL PROGRAM	CONTINUT	EXERCITIU	MATERIALE	TIMP
CUSTOMER CARE	1. Ce inseamna un serviciu bun catre client <ul style="list-style-type: none"> Factorii care influenteaza serviciile catre client 		Suport activitate	Ziua I Sesiunea 1
	2. Clientii nostri <ul style="list-style-type: none"> Cine ne sunt clientii? Ce-si doresc clientii? 			
	3. Comunicarea verbala <ul style="list-style-type: none"> Procesul de comunicare Comunicarea cu clientii Necesitatea unei comunicari bidirectionale 	Joc de rol	Suport activitate	Ziua I Sesiunea 2
	4. Ascultarea activa <ul style="list-style-type: none"> Introducere Practicarea ascultarii active « Micile ajutoare » 			
	5. Comunicarea prin telefon <ul style="list-style-type: none"> Crearea primei impresii Primirea si transferarea apelurilor Raspunsul la interpelari 	Joc de rol	Suport joc de rol	Ziua I Sesiunea 3
	6. Tehnici de chestionare <ul style="list-style-type: none"> Identificarea nevoilor clientului Tipuri de intrebari Tehnica „furnal” 		Suport activitate	Ziua I Sesiunea 4
	7. Sa manifestam o atitudine pozitiva	Joc de rol	Suport simulare	Ziua II Sesiunea



	<ul style="list-style-type: none">○ Ce este asertivitatea?○ Adoptarea unei atitudini pozitive○ Creșterea asertivității○ Abordarea conflictelor			1
	<p>8. Cum sa-i facem pe clienti sa se simta deosebiti</p> <ul style="list-style-type: none">○ Un bun serviciu pentru client inseamna sa-i intrunim asteptarile○ Cum sa-i facem pe clienti sa se simta deosebiti?○ Prima impresie conteaza <p>9. Clienti dificili</p> <ul style="list-style-type: none">○ Perceptia clientului○ Reguli in interactiunii cu clientul○ Greseli fregvente facute in interactiunea cu clientul○ Cum sa abordezi clientii dificili○ Inteligenta emotionala?○ Fraze interzise in comunicarea cu clientii○ Importanta utilizarii alternativelor pozitive		Suport activitate	Ziua II Sesiunea 2
	<p>10. Abordarea obiectiilor</p> <ul style="list-style-type: none">○ Sursele obiectiilor○ Tipuri principale de obiectii○ Metode de abordare		Suport activitate	Ziua II Sesiunea 3
	<p>11. Rezolvarea criticilor si reclamatiilor</p> <ul style="list-style-type: none">○ Reclamatiile sunt oportunitati○ Tehnici pentru dezvoltarea empatiei○ Gasirea de solutii la reclamatii○ Cum sa rezolvam reclamatii		Suport activitate	Ziua II Sesiunea 4