

30
ani

RELAȚII CU CLIEȚII CUSTOMER CARE



Învățã sã comunicã eficient, sã gestionezi obiecțiile și reclamațiile și sã transformi interacțiunile cu clienții în experiențe care construiesc loialitate

Customer Care: Arta Relației cu Clientul transformã fiecare contact cu clientul într-o experiență pozitivã și o oportunitate de loializare pe termen lung.

- ▶ Înțelegerea elementelor pentru servicii de calitate
- ▶ Comunicarea clarã, asertivã și eficientã
- ▶ Identificarea nevoilor reale ale clientului
- ▶ Obiecții, critici și reclamații gestionate profesionist
- ▶ Crearea unei experiențe memorabile pentru client

CUSTOMER CARE:
RELAȚII MAI BUNE,
CLIEȚII MAI LOIALI

APLICA ACUM!

+40 21 252 51 82

str. Agricultori 37-39, Sect 2, Bucuresti

training@codecs.ro | www.codecs.ro

OBIECTIVE

Parcurgerea acestui program va permite

- ▶ Să înțeleagă ce înseamnă un serviciu de calitate și care sunt așteptările clienților;
- ▶ Să își dezvolte abilitățile de comunicare și ascultare activă;
- ▶ Să utilizeze tehnici eficiente de adresare a întrebărilor și identificare a nevoilor;
- ▶ Să gestioneze profesionist situațiile dificile, obiecțiile și reclamațiile;
- ▶ Să contribuie la creșterea satisfacției și fidelizării clienților.

COMPETENȚE ACOPERITE

Parcurgand sesiunile acestui program, participantii isi vor crește eficiența în activitatea de relaționare cu clienții, prin:

- ▶ Dezvoltarea unei atitudini proactive și orientate spre soluții;
- ▶ Aplicarea tehnicilor de comunicare telefonică și interpersonală;
- ▶ Folosirea ascultării active și a empatiei în interacțiunea cu clienții;
- ▶ Gestionarea cu tact a obiecțiilor, criticilor și situațiilor tensionate;
- ▶ Transformarea reclamațiilor în oportunități de consolidare a relației cu clientul.

CUSTOMER CARE | RELAȚII CU CLIENȚII

Sectiunea 1 Bazele relației cu clientul

- ▶ Ce înseamnă un serviciu bun și care sunt factorii care îl influențează
- ▶ Profilul clienților: cine sunt și ce își doresc
- ▶ Înțelegerea rolului relației cu clientul în construirea unei imagini profesionale

Sectiunea 4 Gestionarea situațiilor dificile

- ▶ Dezvoltarea unei atitudini pozitive
- ▶ Gestionarea clienților dificili
- ▶ Sursele obiecțiilor și răspunsuri eficiente
- ▶ Reclamațiile oportunitate de fidelizare
- ▶ Empatie, soluții și menținerea unei relații constructive cu clientul

Sectiunea 2 Comunicare și ascultare activă

- ▶ Procesul de comunicare bidirecțională
- ▶ Tehnici de ascultare activă
- ▶ Comunicarea telefonică și importanța primei impresii

Sectiunea 3 Identificarea nevoilor și experiența clientului

- ▶ Tehnici de chestionare și tipuri de întrebări
- ▶ Identificarea nevoilor reale ale clientului
- ▶ Depășirea așteptărilor și crearea efectului „wow”
- ▶ Designul unei experiențe pozitive pentru client

+40 21 252 51 82 

str. Agricultori 37-39, Sect 2, Bucuresti 

training@codecs.ro | www.codecs.ro 