

# REKLAMÁCIÓKEZELÉS



## JAVASOLT IDŐKERET: 1 NAP

---

A lehető legjobb szándék mellett is előfordulhat, hogy hibázunk a vevő kiszolgálásának folyamata közben, és legyen az ügyfélnek akár jogos, akár megalapozatlan a panasa, nekünk minden esetben a legnagyobb empátiával szükséges meghallgatnunk és kezelnünk őket. Minden panaszkezelés negatív érzelmi töltettel jár, nem mindegy, hogy mit hozunk ki ebből a kommunikációs helyzetből.

## ➤ ➤ ➤ MIKOR LEHET HASZNOS A TRÉNING?

A munkatársak munkájuk során több problémás szituációval találják szembe magukat, amely nagyban akadályozza a gördülékeny ügyfél kommunikációt. A munkatársak nem megfelelően kezelik az ügyfél panaszokat, illetve ugyanazon ügyfélpanaszok gyakran fordulnak elő és nem jutnak el a megelőzésig, vagy a hiba kijavításáig. Érzelmileg megterheli a munkatársakat az ügyfélpanaszok kezelése, támogatást szeretnének nyújtani azok érzelmi és kommunikációs kezeléséhez is.

## ➤ ➤ ➤ A TRÉNING VÁRHATÓ EREDMÉNYE:

Az ügyfélközpontúság fenntartása, illetve megőrzése, a problémák megelőzése. Az ügyfélpanaszokat kezelőknél az empatikus hozzáállás kialakítása, a helyzetfelmérési képességük javítása, személyesség nélküli megoldások előtérbe helyezése, stresszkezelés. Elsajátítják a panaszok és reklamációk fogadásának és kezelésének módszereit.

## ➤ ➤ ➤ A TRÉNING TARTALMA

- A panaszos ügyfelekkel való kommunikáció irányítása, a problémák fogadása
- Panaszok és reklamációk hatékony kezelése
- Megalapozatlan panaszok kezelése
- Az ismétlődő panaszok és reklamációk kezelése

A tréninget érdemes kiegészíteni az Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok és/vagy Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok nehéz ügyfelekkel c. tréningünkkel.

---

JÓT ÉS JOBBAN!