

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KOMMUNIKÁCIÓS GYAKORLATOK



JAVASOLT IDŐKERET: 1-2 NAP

A munkaszervezetünket először a munkatársaink viselkedése alapján ítéli meg az ügyfél. A személyes kapcsolatok és benyomások tovább és mélyebben megmaradnak, mint egy adott termékkel kapcsolatos attitűdünk, ezért kiemelten fontos, hogy munkatársaink milyen első benyomást alakítanak ki a külső ügyfélben. Az ügyfelek elégedettsége néha magával a termékkel nem növelhető, csak a köré tett szolgáltatás fejlesztésével, tipikusan ilyen eset lehet az ügyfélszolgálat.

➤ ➤ ➤ MIKOR LEHET HASZNOS A TRÉNING?

Ha növelni szeretnénk ügyfeleink elégedettségét. Gyakran tapasztalunk kommunikációs problémákat az ügyfélszolgálat működésében, elégedetlenek az ügyfelek. Ügyfélközpontú szolgáltatói szemléletet szeretnénk kialakítani a szervezetünkben.

➤ ➤ ➤ A TRÉNING VÁRHATÓ EREDMÉNYE:

Ügyfélközpontú szemléletmód, az ügyfél-kommunikáció irányítása, a sértések elkerülése, empátia, a kommunikációs modell ismerete és alkalmazása mindennapi ügyfélszolgálati helyzetekben, a zsákutcás kommunikációs szituációk felismerése és megoldása, nehéz helyzetek kezelése.

➤ ➤ ➤ A TRÉNING TARTALMA

- Az ügyfél fogalmának pontos definiálása. Az ügyfél szolgálatának definiálása.
- Interakciós zónák, és azok hatása az ügyféllel való kommunikációs során.
- A kommunikáció szintjei (kétszintes modell): interperszonális kommunikáció – szervezeten belüli és szervezeten kívüli.
- Félreértések, mellébeszélések, sértések elkerülésének módszerei. Az érdekes, figyelmet fenntartó beszéd alapjai. A kommunikációs siker 5 pillére (gyakorlat az ügyfelekkel való személyes kapcsolat elmélyítésért).
- Szituációs gyakorlatok, amelyek a mindennapi nehézségeket hidalják át a jövőre nézve.

A tréninget az Ügyfélszolgálati kommunikáció nehéz ügyfelekkel c. tréninggel javasoljuk kiegészíteni.

JÓT ÉS JOBBAN!