

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 panasza, nekünk minden esetben a legnagyobb empátiával szükséges meghallgatnunk és kezelnünk őket. Minden panaszkezelés negatív érzelmi töltettel jár, ezért 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 ügyfélpanaszokat, illetve ugyanazon ügyfélpanaszok gyakran fordulnak elő és nem jutnak el a megelőzésig, vagy a hiba kijavításáig. Érzelmileg megterheli a munkatársakat az ügyfélpanaszok kezelése, ezért támogatást szeretnének nyújtani azok érzelmi és kommunikációs kezeléséhez is.

➤ ➤ ➤ A TRÉNING VÁRHATÓ EREDMÉNYE

Az ügyfélközpontúság fenntartása és megőrzése, illetve a problémák megelőzése. Az ügyfélpanaszokat kezelőknél az empatikus hozzáállás kialakítása, a helyzetfelmérési képességük javítása, személyesség nélküli megoldások előtérbe helyezése és 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!