

Profesjonalna obsługa klienta

Szkolenia przeznaczone dla menedżerów zainteresowanych rozwijaniem kompetencji w zarządzaniu zespołami sprzedażowymi. Dziś wobec bardzo wyrównanego poziomu oferowanych towarów i usług pod względem parametrów i cen bardzo dużego znaczenia napiera rola obsługi klienta. Podstawowe prawo w handlu mówiące, że klient zadowolony chętniej wróci po kolejny zakup mocno związane z tym, jaki zespół sprzedażowy lider potrafi zbudować i w jaki sposób potrafi w zespole ukształtować postawę związaną z wysokimi standardami obsługi.



Cele szkolenia

...rzetelna pomoc, nienarzucanie się i wyjście poza utarte zwroty: "Proszę, Dziękuję, Do widzenia" czyni zajmowanie się obsługą klienta trudnym wyzwaniem dla osób, które mają wyznaczone ambitne plany sprzedażowe...

Głównym celem szkolenia jest zapoznanie uczestników ze standardami profesjonalnej obsługi klienta, pokazanie roli eksperymentowania i twórczego podejścia do schematów prowadzenia rozmowy sprzedażowej. Kluczowym zadaniem dla uczestników jest zbudowanie na nowo pomysłów pozwalających na zburzenie i odejście od dotychczasowych sposobów budowania relacji z klientami i próbę zastąpienia ich nową formułą, lepiej dopasowaną do potrzeb współczesnego klienta. Dodatkowym elementem będzie moduł dotyczący nowych trendów w budowaniu standardów obsługi klienta - czyli obsługa klientów korzystających z elektronicznych kanałów sprzedaży.

Program szkolenia

Dzień 1

1. Czym jest dobra obsługa klienta

- Rodzaje konfliktów charakterystyczne dla biznesu.
- Konflikt interpersonalny - relacja w diadzie.
- Konflikt w zespole - konflikt między grupami, lider a zespół.

2. Potrzeby klienta

- Zakupologia - o tym jak myśli klient.
- Nie z nami te numery - czyli klient coraz bardziej odporny na chwyt marketingowe
- Czy rzeczywiście istnieje typologia klientów?
- Czego potrzebuje klient?

3. Urodzony sprzedawca

- Predyspozycje do bycia sprzedawcą i co robić, by je rozwijać?
- Czego sprzedawcy na pewno nie wolno.
- Rekrutacja na stanowisko sprzedawcy/pracownika działu obsługi klienta.
- Docieranie do oczekiwań klienta - relacja klient sprzedawca (komunikacja, kultura osobista, język).
- Standardy obsługi klienta w moim zespole.

4. Zarządzanie zespołem sprzedażowym

- Dział sprzedaży - zasady organizacji pracy.
- Dział obsługi klienta - zasady organizacji pracy.
- Motywowanie sprzedawców - jak utrzymać zdrową rywalizację i stworzyć dobrą atmosferę współpracy?
- Sprzedawca kontra własna firma - jakie nieetyczne zachowania wobec pracodawcy mogą występować w zespole sprzedażowym i jak im zapobiegać?

Dzień 2

5. Praktyka obsługi klientów

- Wprowadzenie w role - sklep i towar, klient, sprzedawca.
- Proces obsługi klienta - symulacje.
- Podsumowanie ćwiczeń - jak zachowywał się sprzedawca?, jakie błędy w ocenie klienta popełnił sprzedawca, co można poprawić w procesie obsługi klienta.
- Podsumowanie symulacji - indywidualny plan rozwoju kompetencji w obsłudze klienta.

6. Trudny klient - sytuacje wyjątkowe w sprzedaży i obsłudze klienta.

- Asertywność w obsłudze trudnego klienta.
- Ćwiczenia - symulacje rozmów z klientami okazującymi silne negatywne emocje.
- Ćwiczenia - symulacje rozmów z klientami zgłaszającymi nieuzasadnioną reklamację.

7. Podsumowanie i zakończenie szkolenia

- Jakie korzyści możemy mieć z poprawy obsługi klienta?
- Co warto zrobić po szkoleniu, by zespół działu obsługi klienta/zespół sprzedażowy działał efektywniej? - zadania dla szefa i dla członków zespołu.

Czas trwania: 2 dni szkoleniowe

Liczba uczestników: 8-15 osób

Koszt udziału w szkoleniu: 750 PLN + 23% VAT.

Cena obejmuje udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe i catering.

Terminy szkolenia ustalone będą po zebraniu grupy. Prosimy wysłać zgłoszenie przez

[Formularz Zgłoszenia](#)