

# Ügyfélszolgálat, ügyfélkapcsolatok-, reklamációkezelés tanfolyam

Ügyfélszolgálati tanfolyam - Ügyfélmegtartás, ügyfélpanaszok hatékony kezelése  
c. ügyfélszolgálati tanfolyam arról, amit tudni, alkalmazni kell.

A világ sikervállalatai ma már az új ügyfelek szerzése mellett a meglévő ügyfelek megtartására is egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek, egyre inkább elkényeztetik a vásárlóikat. Ma már az átlag ügyfél is fokozott odafigyelést vár el tőlünk, ha ezt nem kapja meg, átmegey a konkurenciához. Ezért a fenti vállalatoknál az ügyfélszolgálat kiemelt jelentőséggel bír, ún. stratégiai pont.

És Önnél?...

Legközelebb, amikor Ön elmegy ebédelni, hívja fel az irodáját! Meg fog lepődni!

A tanfolyam tematikája:

- Mi a szolgáltatás?
- Mi a célja az üzletnek?
- Kik az ügyfeleink?
- Mi hátráltatja a jó szolgáltatást?
- A gondoskodás elve és 4 szintje, az ügyfél megelégedettségének elérése
- Az igazság pillanata = találkozás az ügyféllel, vevővel
  - Megjelenés
  - Megbízhatóság, pontosság
  - Segítőkészség&
- Mi a reklamáció?
- Az ügyfelekkel kapcsolatos előítéleteink
- Olvasás az ügyfél gesztusaiból
- Emberismeret megszerzése
  - személyiségtípusok megismerése, felismerése
  - viselkedés stressz-szituációban
- Reklamációk fogadása és kezelése
  - az értő hallgatás módszertana
  - kérdezéstechnika
  - konfliktuskezelés
- Hogyan bánjunk az ún. "nehéz esetekkel"?
- Hatékony reagálás a reklamációra nemzetközileg is lefogadott többlépcsős standardjának módszertani leírása + gyakorlat

- Zárás, vitakérdések, tanulságok

Kapcsolható tréningblokkok (csak vállalati, in-company tanfolyamok esetén és külön díj ellenében):  
Javasoljuk, hogy a tanfolyamot követően havi egy-egy alkalommal - ügyfélszolgálati tréningekkel - javítsák tovább az ügyfélszolgálat hatékonyságát.

A hallgatók a tanfolyamon munkafüzetet kapnak!

Akciós tanfolyam:

Időpontja: 2011. március 23-24.

1 napos tanfolyam ára: 50.000 Ft + Áfa / fő

2 napos tanfolyam ára: 78.000 Ft + Áfa/fő

Nyitott tanfolyami időpontokhoz és/vagy a Jelentkezési űrlap kitöltéséhez [klikkeljen itt!](#)