

# 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, átmegegy 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 lefoglalt 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.

Csak példaként említenénk, hogy tréningjeink segítségével az alábbi készségek sajátíthatók el.

Ügyfelek látásmódja  
Beállítódás  
A probléma uralása  
Motiváció

Telefonálási készségek  
Értékesítési készségek  
Reklamációkezelés  
Önértékelés

Innováció  
"Az igazság pillanata" - találkozás az ügyféllel  
Csapatmunka  
Önmenedzselés

A (nyitott, open) tanfolyam időtartama és ára:  
A hallgatók a tanfolyamon munkafüzetet kapnak!

A: 1 napos tanfolyam: 80.000 Ft + Áfa / fő (étkezés és szállodai elhelyezés külön díj ellenében)

B: 2 napos tanfolyam: 120.000 Ft + Áfa / fő (étkezés és szállodai elhelyezés külön díj ellenében)

C: 3 napos tanfolyam: 160.000 Ft + Áfa / fő (étkezés és szállodai elhelyezés külön díj ellenében)

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

Ajánlatkérő lap vállalati tanfolyamok részére kattintson [ide!](#)