

Obsługa reklamacji

Cele szkolenia

- Doskonalenie technik radzenia sobie z niezadowoleniem klienta.
- Budowanie lojalności klienta poprzez konstruktywne rozwiązywanie problemów klienta.
- Ćwiczenie zaawansowanych technik radzenia sobie z emocjami klienta.
- Doskonalenie umiejętności panowania nad własnymi emocjami

Tematy poruszane na szkoleniu

- Skarga jako okazja i szansa:
 - formuły proklienckiego zachowania
 - reagowanie na obwinianie
- Budowanie relacji z klientem:
 - przeformułowywanie problemu
 - unikanie obietnic bez pokrycia
 - przejmowanie odpowiedzialności za rozwiązanie problemu
 - informowanie o przebiegu sprawy
- Reagowanie na podważanie procedur firmowych:
 - etapy radzenia sobie z obiekcjami
 - pozytywne formułowanie
 - wyjaśnianie procedur klientowi, w kategoriach korzyści
- Typowe sytuacje reklamacyjne:
 - przedstawienie typowych sytuacji
 - wypracowanie optymalnych sposobów postępowania w poszczególnych sytuacjach
- Tworzenie standardów obsługi reklamacji:
 - określanie zachowań pożądanых i niepożądanych
 - wypracowywanie słownictwa obowiązującego przy obsłudze reklamacji
 - stworzenie listy tzw. słów zakazanych, wpływających negatywnie na reakcję klienta
- Utrzymywanie kontaktu z klientem w czasie rozpatrywania reklamacji:
 - techniki słuchania i język pozytywów
 - przekształcenie trudnej sytuacji w okazję – zatrzymywanie klienta
- Radzenie sobie z emocjami klientów:
 - oddzielanie warstwy merytorycznej od psychologicznej
 - rola własnej postawy i jej wpływ na komunikację
 - techniki asertywne
- Radzenie sobie z wyzwaniami – trudni klienci:
 - przyczyny trudnych zachowań klientów
 - etapy postępowania z klientem agresywnym
 - techniki dystansowania się