

Obsługa klienta przez telefon

Cele szkolenia

- Zrozumienie perspektywy firmy zorientowanej na klienta.
- Analiza roli handlowców w budowaniu przewagi konkurencyjnej firmy.
- Ćwiczenie umiejętności komunikowania się przez telefon.
- Rozwój umiejętności rozwiązywania problemów klientów i radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.

Tematy poruszane na szkoleniu

- Rola Działu Obsługi Klienta we współczesnej firmie:
 - konkurencja usługami – ciągła poprawa usług – jakość w usługach
 - rola pracowników pierwszej linii - "chwile prawdy"
 - kontakt z klientem jako okazja do zbierania informacji o potencjalnym niezadowoleniu – rozpoznawanie potrzeb niezgłoszonych
- Klient wewnętrzny:
 - przepływ informacji wewnątrz firmy
- Specyfika komunikowania się przez telefon:
 - rola rozpoczęcia rozmowy
 - składniki komunikacji niewerbalnej, które giną w rozmowie przez telefon
 - rola i znaczenie tonu głosu – praca tonem głosu
- Język, jakim się posługujemy:
 - rola formy wypowiedzi
 - dostosowywanie się do klienta
 - przekształcanie informacji technicznych na język zrozumiały dla klienta
- Psychologiczne potrzeby klienta:
 - potrzeby merytoryczne – psychologiczne – proceduralne
- Typy klientów:
 - ocena typu klienta
 - potrzeby różnych typów klientów
 - kontrolowanie rozmowy przy różnych typach klientów
- Rozwiązywanie problemów klientów:
 - zbieranie informacji – identyfikacja problemu – precyzowanie problemu klienta
 - rozwiązywanie problemów reklamacyjnych
 - techniki utrzymywania kontroli nad rozmową
- Potrzeby potencjalnych konsumentów usługi:
 - konsultant jako sprzedawca
 - uświadamianie ukrytych potrzeb
- Techniki przydatne przy trudnej rozmowie:
 - techniki słuchania i język pozytywny
 - rola własnego nastawienia
 - etapy postępowania w trudnych sytuacjach (np. agresywny klient, obwinianie firmy, podważanie procedur firmy)
 - przekształcenie trudnej sytuacji w okazję – przytrzymywanie klienta