

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Szkolenie: Telefoniczna sprzedaż usług i obsługa klienta

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest nauczenie się jak nawiązać kontakt telefoniczny z klientem, który zaowocuje długofalową relacją handlową. Poznanie ryzyka związanego z prowadzeniem handlowej rozmowy przez telefon i jak im skutecznie przeciwdziałać.

Po szkoleniu uczestnik pozna sposoby, narzędzia, techniki, które pozwolą:

- ❖ prowadzić i kontrolować rozmowy z klientami,
- ❖ budować długotrwałe relacje z rozmówcą,
- ❖ świadomie używać narzędzi komunikacyjnych wspierających budowanie relacji z klientami,
- ❖ efektywnie przekształcać cele strategiczne na konkretne cele do osiągnięcia,
- ❖ umiejętnie zaprezentować firmę/produkt/usługę w relacjach z klientem.

Plan ramowy

1. Rola jakości obsługi klienta
2. Poprawność języka
3. Psychologia rozmów z trudnymi klientami
4. Prowadzenie rozmów w warunkach nietypowych
5. Struktura rozmowy z trudnym rozmówcą
6. Emocje w czasie obsługi reklamacji i trudnego klienta
7. Badanie oczekiwań trudnego klienta
8. Przekonywanie i informowanie klienta
9. Umiejętność asertywnego komunikowania się
10. Reprezentowanie firmy/produktu/usługi w kontakcie z klientem

Szkolenie obejmuje 16 godzin zajęć dydaktycznych.