

ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ; ΝΕΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ

Description

Φιλοσοφία του Προγράμματος

Σκοπός του προγράμματος είναι οι συμμετέχοντες να αποκτήσουν τις **απαραίτητες δεξιότητες** και να μάθουν χρήσιμες **τεχνικές και μεθόδους** που θα βοηθήσουν στην **διαχείριση των κρίσεων, των συγκρούσεων και των παραπόνων των δυσαρεστημένων πελατών.**

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα αφορά στην κατανόηση της σημασίας της **ποιοτικής εξυπηρέτησης του πελάτη**, μέσω της διαπροσωπικής και τηλεφωνικής επικοινωνίας στο πλαίσιο της ολικής ποιότητας και στον τρόπο εφαρμογής ποιοτικής πώλησης & ικανοποιητικής εξυπηρέτησης σε κάθε στάδιο πώλησης - επαφής με τον πελάτη.

Είναι γεγονός ότι, όλοι οι άνθρωποι που έρχονται σε επαφή με άλλους ανθρώπους, ασχέτως της φύσης της εργασίας τους χρειάζεται να μάθουν να χειρίζονται σωστά τις αρχές της **διαπροσωπικής επικοινωνίας.**

Μαθαίνοντας να **αναγνωρίζουν τους τύπους των ανθρώπων με τους οποίους έρχονται σε επαφή** καθημερινά, μαθαίνοντας να ακούν και να μιλούν αποτελεσματικά θα μπορούν να χρησιμοποιούν τις τεχνικές της επικοινωνίας ως εργαλείο επαγγελματικής επιτυχίας.

Για να χτιστούν επίσης αποτελεσματικές, κερδοφόρες και με διάρκεια σχέσεις με τους πελάτες πρέπει να γνωρίζετε αρχικά πώς να τους εξυπηρετείτε σωστά,
πως να διαχειρίζεστε τους δυσαρεστημένους πελάτες.

Σε ποιους απευθύνεται

Το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα απευθύνεται σε όσους έρχονται άμεσα ή έμμεσα σε επαφή με τους πελάτες μιας επιχείρησης, όπως πωλητές, προσωπικό υποστήριξης, άτομα που εργάζονται σε call centers αλλά και το διοικητικό προσωπικό αυτής

Περιεχόμενο του Προγράμματος

- Ø Δυσανεστημένος πελάτης : εννοιολογική σημασία και τρόπος αντιμετώπισης αυτού
- Ø Δύσκολος πελάτης : κακή συμπεριφορά ή αντίδραση; Κατανόηση των ιδιαιτεροτήτων & αναγκών του δυσαρεστημένου πελάτη
- Ø Βασικοί τύποι δύσκολων πελατών και τρόποι αναγνώρισή τους
- Ø Μέθοδοι & τεχνικές παρακίνησης ατόμων που ασχολούνται με «δυσαρεστημένους πελάτες» και τεχνικές επικοινωνίας με αυτούς
- Ø Διαχείριση παραπόνων δυσαρεστημένων πελατών με ιδιαίτερη έμφαση στην κατανόηση της «ψυχολογίας» των παραπόνων
- Ø Βασικές στρατηγικές αντιμετώπισης παραπόνων δυσαρεστημένων πελατών
- Ø Τρόποι διαχείρισης γραπτών παραπόνων
- Ø Βασικά θέματα Customer Complaints Management Systems
- Ø Ανακεφαλαίωση
- Ø Case studies

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται **Πιστοποιητικό Παρακολούθησης από την TUV AUSTRIA ACADEMY.**

Η εταιρία μας εφαρμόζει Ειδική Εκπαιδευτική & Τιμολογιακή Πολιτική στους υπάρχοντες πελάτες μας, φοιτητές, ανέργους κ.α.

Το κόστος συμμετοχής στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα μπορεί να επιδοτηθεί πλήρως από το πρόγραμμα ΛΑΕΚ 0,06% του ΟΑΕΔ. Η ηλεκτρονική υποβολή θα πρέπει να γίνει με δική σας μέριμνα τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία έναρξης του κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY, δεν αναλαμβάνει την υλοποίηση της σχετικής δήλωσης / διαδικασίας.

*Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY **απαλλάσσονται από το Φ.Π.Α**, βάσει του Ν.2859/2000, άρθρο 22 §1.

Date Created

Μάρτιος 2022

Meta Fields