

Szkolenie "Profesjonalna i zaawansowana obsługa reklamacji: intensywny kurs obsługi reklamacji"

Termin szkolenia: 04.12.2015 r. (piątek) w godz.: 9:00-15:00

Miejsce szkolenia: Centrum Biznesu, ul. Włodzka 133, Opole

Szkolenie prowadzi: Andrzej Piórog - doświadczony Trener Biznesu.

Doradca z wieloletnią praktyką menedżerską w obszarze obsługi reklamacji

zdołał w międzynarodowych koncernach.

Program szkolenia:

CELE BLOKU Z ASPEKTÓW PSYCHOLOGICZNYCH

Szkolenie służyć będzie wypracowaniu właściwych nawyków pracowników w czasie obsługi reklamacji. W szczególności dotyczyć to będzie takich kompetencji, jak umiejętność rozpoznawania potrzeb Klientów, empatii oraz asertywności.

KORZYŚCI Z BLOKU Z ASPEKTAMI PSYCHOLOGICZNYMI

Udział w szkoleniu pozwoli pracownikom zrozumieć zjawiska zachodzące podczas obsługi reklamacji. Będą oni mogli w sposób świadomy zarządzać emocjami Klientów, redukować zachowania niepożądane i wzmacniać te, które sprzyjać będą rozwiązywaniu sytuacji kryzysowych.

ZAKRES MERYTORYCZNY BLOKU Z ASPEKTÓW PSYCHOLOGICZNYCH

1. GENEZA REKLAMACJI – NIEPOPRAWNA KOMUNIKACJA

- Na czym polega komunikacja
- Źródła i konsekwencje błędów w komunikacji z Klientem
- Zasady poprawnej komunikacji

2. GENEZA KONFLIKTÓW – IGNOROWANIE POTRZEB

- Czym jest konflikt i etapy jego rozwoju
- Sztuka radzenia sobie z sytuacją konfliktową
- Pozytywne i negatywne skutki konfliktu

3. PODSTAWY OBSŁUGI REKLAMACJI

- Nieskuteczne sposoby reagowania na reklamację
- Zasada WIN-WIN w obsłudze reklamacji
- Poznanie skutecznych technik rozwiązywania sytuacji reklamacyjnej
- Stworzenie ujednoliconego systemu przyjmowania i ewidencjonowania zgłoszeń reklamacyjnych

4. Korespondencja z Klientami

- Stworzenie szablonu pisma odpowiedzi na reklamację
- Ćwiczenia z zakresu pisanie odpowiedzi na zgłoszenia reklamacyjne

Cena wariantów: 175,00 zł BRUTTO (+14% VAT netto)

Wszystkim uczestnikom zapewniamy:

- materiały szkoleniowe, notatniki, długopisy,
- całodniowe przerwy kawowe,
- obiad

W szkoleniu może uczestniczyć tylko 1 osoba z danej firmy.

Zapisy na szkolenia oraz dodatkowe informacje:

Dodatkowe informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem **77 453 84 83**,
lub na naszej stronie: <http://igsilesia.pl/szkolenia/profesjonalna-i-zaawansowana-obsługa-reklamacji.html>

Zgłoszenia prosimy wysyłać **mailowo** na adres **szkolenia@igsilesia.pl**

bądź **faksem** na numer **77 453 84 84**.

Formularz zgłoszeniowy znajduje się TUTAJ [\[pobierz\]](#)

