

## Izba Gospodarcza "Śląsk" zaprasza na szkolenie: "Profesjonalna i zaawansowana obsługa reklamacji: intensywny kurs obsługi reklamacji."

Termin szkolenia: 19.02.2015 r. (piątek) w godz.: 9:00-16:00

Miejsce szkolenia: Izba Gospodarcza "Śląsk", ul. Odmiana 184, Opole

### Szkolenie prowadzi:

Andrzej Piąg - doświadczony Trener Biznesu.

Doradca z wieloletnią praktyką menedżerską w obszarze obsługi reklamacji

zdołany w międzynarodowych konferencjach.

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 wzmocnić 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 ujednoczonego systemu przyjmowania i ewidencjonowania zgłoszeń reklamacyjnych

##### **4. Korespondencja z Klientami**

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

CENA SZKOLENIA  
285,00 zł brutto (z wstępną 21% do kwoty 235,54 zł netto) dla Członków Izby  
330,00 zł brutto (z wstępną 21% do kwoty 272,73 zł netto) dla pozostałych osób.

Wszystkim uczestnikom zapewniamy:

- materiały szkoleniowe, notatniki, długopisy,
- całodniową przerwę kawową,
- obiad

Dodatkowe informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem **77 453 84 83**.

**Zgłoszenia prosimy wysyłać mailowo na adres [szkolenia@igsilesia.pl](mailto:szkolenia@igsilesia.pl)**

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

