

Profesjonalna Obsługa klienta – warsztat 1 dzień

Cel szkolenia:

Współcześnie profesjonalna obsługa staje się jednym z istotnych czynników wpływających na wybór dostawcy usług przez klientów. Zadowoleni klienci są najlepszą wizytówką sposobu funkcjonowania deweloperów na rynku. Celem szkolenia jest doskonalenie umiejętności niezbędnych dla zapewnienia klientom komfortu obsługi, a także wzmocnienia motywacji w całym zespole do pozyskiwania nowych klientów.

Szkolenie pozwala

- doskonalić wizerunek deweloperów na rynku oraz opracować własną strategię rozwoju obsługi klienta
- uczynić poziom obsługi klienta elementem przewagi konkurencyjnej
- utrzymać lojalność klientów
- poprawić jakość pracy dewelopera w zakresie obsługi klienta.

Program szkolenia

- Oczekiwania klientów: kiedy jestem klientem lubię.../ nie lubię...
- Potrzeby klientów: merytoryczne, psychologiczne, proceduralne (trójkąt satysfakcji klienta)
- Obsługa telefoniczna rozmów z klientami:
 - o Pierwsze dobre wrażenie - trzyczęściowe powitanie oraz znaczenie zwrotu potwierdzającego
 - o Prośzenie klienta by zechciał poczekać przy telefonie
 - o Używanie imienia i nazwiska rozmówcy
 - o Unikanie usprawiedliwiania się
 - o Poświęcanie rozmówcy całkowitej uwagi
 - o Dostarczanie sygnałów potwierdzających aktywne słuchanie
 - o Dokładne przekazywanie wiadomości dla innej osoby
 - o Kierowanie rozmowy na właściwe tory
 - o Unikanie wydawania z siebie nieartykułowanych dźwięków
 - o Pozostawianie po sobie dobrego ostatniego wrażenia
- Prowadzenie rozmowy bezpośredniej – diagnozowanie i zrozumienie potrzeb klienta
 - o Podstawowe zasady komunikacji niewerbalnej (zasada pauzy, odzwierciedlenie, kontakt wzrokowy, potakiwanie)
 - o Podstawowe techniki komunikacji werbalnej (parafraza, klaryfikacja, zadawanie pytań, podsumowywanie)
- Zakazane zwroty w rozmowie z klientami - przejmowanie inicjatywy w trakcie rozmowy
- Radzenie sobie z obiekcjami klientów (w sytuacji niezadowolenia klienta lub, gdy nie uzyskuje satysfakcjonujących go rozwiązań czy informacji) – metodologia ASAP
- Postawa asertywna w sytuacjach niezadowolenia klienta – odmawianie, stawianie granic
- Metodologia postępowania z obiekcjami i reklamacjami usług (model działania)
- Radzenie sobie ze stresem – czyli jak nie dać się zwariować w sytuacji presji, nacisków i manipulacji.

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy potrafią

- rozpoznać trzy wymiary w relacjach z klientem, które mają istotny wpływ na satysfakcję z obsługi
- przeprowadzić i zakończyć rozmowę z klientem w taki sposób, aby czuł się on dobrze obsłużony
- dostrzegać znaczenie i odpowiednio kształtować relacje z klientami
- zapobiegać i radzić sobie na bieżąco z niezadowoleniem klientów.