

KLIENTŲ APTARNAVIMAS: KAIP PATENKINTI KLIENTŲ POREIKIUS IR IŠSISKIRTI IŠ KITŲ?

KAIP NEĮDEDANT DAUGIAU PINIGŲ IR LAIKO UŽTIKRINTI „SUDĖTINGŲ“ KLIENTŲ PASITENKINIMĄ?

Klientų aptarnavimo seminaras skirtas privataus ir viešojo sektoriaus atstovams - klientų aptarnavimo, pardavimo ir kitų sričių specialistams, konsultantams bei vadovams, kurie tiesiogiai arba telefonu dirba su klientais.

Tiems, kurie nori įgyti daugiau žinių apie klientų poreikius, apie bendradarbiavimo su „sudėtingais“ klientais galimybes, kurie nori ugdyti prieštaravimų, konfliktų ir įtampos valdymo įgūdžius, siekia užtikrinti didesnę savo klientų pasitenkinimą bei lojalumą.

Šiuo pokyčių metu klientų poreikiai toli gražu nemažėja, o auga ir tampa sudėtingesni. Žmonės, kurie moka pinigus už mūsų darbą, paslaugas, produktus tikrai netaps malonesni mums ir ateityje - jie turės iš ko rinktis. 96 % klientų niekada nesiskundžia dėl netinkamo su jais bendraujančių darbuotojų elgesio. Iš jų 91 % daugiau niekada nesinaudoja tos organizacijos, kurios darbuotojas juos įžeidė, paslaugomis. Tad teks mokytis ne klientus, o pačius save. Kaip tik dabar yra neišvengiama būtinybė viršyti kliento poreikius.

Seminaro metu bus atsakyta į šiuos klausimus:

- Kaip atpažinti, toleruoti ir aptarnauti „sudėtingą“ klientą?
- Kaip išsiaiškinti ir „pažadinti“ kliento poreikius?
- Kaip susilaikyti nuo nepagrįstų nuolaidų darymo?
- Kaip atsakyti į nemalonus ir netikėtas klientų replikas?
- Kaip elgtis padarius klaidą?
- Kaip valdyti savo reakcijas, kūną ir kalbą sudėtingo aptarnavimo metu?
- Kaip „atsistatyti“ po išskirtinio kliento?
- Kaip padaryti dėl kliento daugiau, nei jis / ji tikėjosi ir užtikrinti pasitenkinimą bei lojalumą Jums ir Jūsų atstovaujamai organizacijai?

Šio **seminaro tikslas** - pristatyti klientų aptarnavimo procesui reikalingas nuostatas ir nurodyti gaires įgūdžių tobulinimui, aptarti augančių klientų poreikių ypatumus. Seminaro metu lektorius, remdamasis savo asmenine ir įvairių organizacijų patirtimi, apibendrins praktines žinias, pasidalins padarytais atradimais bei padės rasti sprendimus, kaip elgtis Jums asmeniškai sudėtingose klientų aptarnavimo situacijose.

Seminaras skirtas privataus ir viešojo sektoriaus atstovams - klientų aptarnavimo, pardavimo ir kitų sričių specialistams, konsultantams, kurie tiesiogiai arba telefonu dirba su klientais bei vadovams, kurie yra atsakingi už aukštą klientų aptarnavimo kokybę.

Trukmė: 1 diena, 8 valandos
Seminaro pradžia 9.00 val.

Seminaro data ir vieta:

Vilnius

2012 m. vasario 22 d. (trečiadienis)
Viešbutis „Panorama”
Sodų g. 14, Vilnius

Lektorė:

Aistė Mažeikienė, verslo praktikė, organizacijų psichologė

Konsultuoja organizacijas nuo 1999 metų: nustato atrankos ir mokymosi poreikius, turi 9 metų patirtį specialistų ir vadovų atrankoje bei „galvų medžioklėje“; atlieka kompetencijų įvertinimą, darbuotojų lojalumo, „slapto kliento“ tyrimus, įdiegia klientus aptarnaujančių darbuotojų vertinimo sistemą organizacijose.

Veda seminarus bendradarbiavimo su „sudėtingais“ žmonėmis, veiksmingos prezentacijos, vadovavimo, personalo valdymo ir darbo komandoje organizavimo temomis.

Tikslinė grupė:

Seminaras skirtas:

- asmenims, atsakingiems už aukštą klientų aptarnavimo kokybę;
 - asmenims, kasdien dirbantiems su išrankiais ir žinančiais, ko nori (arba nežinančiais) klientais;
 - specialistams, kurie puikiai išmano savo darbą, tačiau dalį jų brangaus laiko „suryja“ „sudėtingi“ klientai;
 - žmonėms, norintiems puikiai aptarnauti klientus, tačiau nežinantiems, kaip tai reiktų daryti teisingai; kaip suderinti klientų bei įmonės interesus bei paslaugų / produkto ypatumus.
-

Seminaro tematika: Pagrindinės seminaro temos:

Jūsų ir jūsų produktų / paslaugų įvaizdis:

- Ko tikisi Jūsų klientai?
- Kas yra labai geras, o kas - tiesiog geras klientų aptarnavimas?
- Liūdna prasto aptarnavimo statistika.

Asmeniškai sudėtingi klientų „tipai“ ir jų aptarnavimo principai:

- nekantrūs, skubantys, „labai užsiėmę“;
 - „ypatingieji“ (VIP);
 - „visažiniai teisuoliai“ ir skeptikai;
 - įžūlūs, agresyvūs;
-

- įtartini;
- plepūs, įkyrūs, „išnaudotojai“;
- išsisukinėtojai;
- taupieji, „kankiniai“;

„Sudėtingiausio kliento“ rinkimai.

Argumentavimas ir atsakymas į kliento prieštaravimus.

- Kliento pasipriešinimo įveikimas. Praktinės užduotys.
- Argumentai papildomos vertės pardavimui.
- Kaip susilaikyti nuo nuolaidų darymo?

Kaip išsiaiškinti potencialaus kliento poreikius?

- Klausimų uždavimo technikos.
- Esamų klientų poreikių išsiaiškinimas ir “užkabinimas”.

Sudėtingos bendravimo su klientais situacijos.

- Kaip tinkamai atsakyti į netikėtus klientų klausimus, pretenzijas, kritiką ir manipuliaciją.
- Kaip valdyti savo kūną, balsą bei “recenzuoti” kalbos turinį.
- Kaip reikėtų elgtis, kai klientas pareiškia pretenzijas.
- Savo pozicijos išlaikymas ir “ne” pasakymas, kai klientas reikalauja daugiau, nei įmanoma.
- Kaip elgtis suklydus? Kaip nenuvertinti savo bei kolegų pastangų ir įmonės, produktų, paslaugų įvaizdžio?

Konfliktų sprendimas. Kada verta būti tvirtam, kada - nusileisti, o kada - nereaguoti?

Asmeninės įtampos valdymas. Kaip įveikti įtampą sunkiais aptarnavimo momentais?

- “Greitoji pagalba” - 17 metodų, kurie padeda Jūsų darbo metu.
 - Kolegų įtraukimas: komandinis darbas, aptarnaujant klientus.
 - Atsipalaidavimo būdai po “ypatingo” kliento.
-

Bendras klientų aptarnavimo veiksmų plano sudarymas.

Praktinė nauda
seminaro dalyviui

Seminaro metu bus atsakyta į šiuos klausimus:

- Kaip atpažinti, toleruoti ir aptarnauti „sudėtingą“ klientą?
- Kaip išsiaiškinti ir „pažadinti“ kliento poreikius?
- Kaip susilaikyti nuo nepagrįstų nuolaidų darymo?
- Kaip atsakyti į nemalonias ir netikėtas klientų replikas?
- Kaip elgtis padarius klaidą?
- Kaip valdyti savo reakcijas, kūną ir kalbą sudėtingo aptarnavimo metu?
- Kaip „atsistatyti“ po išskirtinio kliento?
- Kaip padaryti dėl kliento daugiau, nei jis / ji tikėjosi ir užtikrinti pasitenkinimą bei lojalumą?

Į kainą įskaičiuota:

- dalomoji medžiaga,
- kavos pertraukos,
- pietūs,
- individualios konsultacijos.

Seminaro kaina

459 Lt + PVM

Registracija:

Būtina išankstinė registracija. Registruotis galite interneto svetainėje www.konsultus.lt/mokymai

Užsiregistravus gausite avansinio mokėjimo sąskaitą, kurią apmokėjus, remiantis seminarų organizavimo reglamentu, Jums bus paruoštas vienas komplektas dalyvio medžiagos.

Informacijos
teirautis:

Eglė Kairytė
Konsultantė
Tel. (8 37) 269799, (8 640) 15222
mokymai@konsultus.lt, www.konsultus.lt

KLIENTŲ APTARNAVIMAS: KAIP PATENKINTI KLIENTŲ POREIKIUS IR IŠSISKIRTI IŠ KITŲ?

SEMINARO PROGRAMA

8.45 - 9.00	Registracija
9.00 - 10.30	I mokymų sesija
10.30 - 10.45	Kavos pertrauka
10.45 - 12.15	II mokymų sesija
12.15 - 13.00	Pietūs
13.00 - 14.30	III mokymų sesija
14.30 - 14.45	Kavos pertrauka
14.45 - 16.15	IV mokymų sesija
16.15	Individualios konsultacijos

Informacijos
teirautis:

Eglė Kairytė
Konsultantė
Tel. (8 37) 269799, (8 640) 15222
mokymai@konsultus.lt, www.konsultus.lt
