

Menedzserképző Központ Workshop

2017. november 21. (kedd); Budapest, Danubius Hotel Gellért

„Elégedett ügyfél, jól kezelt panasz – trükkök és technikák”

Tréner: **Dr. Bocskay Zsolt**, kommunikációs szakember

A rendezvény időtartama: **09.00 – 17.00** /kávé- és ebédszünettel - A részvételi díj tartalmazza a vendéglátást. A szervező a vendégek részére térítésmentes parkolást biztosít./

Maximális létszám: **50 fő**

A vevőnek mindig igaza van – mondta még az 1900-as évek elején Gordon Selfridge, a híres londoni Selfridge's áruház alapítója. A mondat és a mögötte lévő mentalitás száz évig tartotta magát, azonban az utóbbi időben élénk vita bontakozott ki szakmai körökben arról, hogy mikor van igaza a vevőnek, és mikor jön el az a pillanat, amikor egyszerűen el kell köszönni tőle. De addig is, amíg ez a vita eldől, a cég sikerének érdekében valahogy boldogulni kell az ügyféllel. A siker kulcsa lehet, ha az ügyintézés gyors és „fájdalommentes”, és ha a reklamáló személyt a szükséges rutinnal tudjuk kezelni. A workshop célja, hogy jól bevált technikákat mutasson be a résztvevőknek, akiknek módjuk lesz ezeket a helyszínen ki is próbálni.

Tematika

- **Kommunikáció**, mert e nélkül nem megy...
- Önismeret
- A legjellemzőbb konfliktusok, a **konfliktuskezelés 5 módja** és alkalmazása
- **R.Á.V.E.SZ.-modell**
 - Reklamációs helyzetek; problémafeltárás; panaszkezelés, mint az ügyfélmegtartás eszköze; technikák a reklamációkezeléshez; **panaszkezelési módszerek személyesen, telefonon, írásos formában és online; lezárási technikák**
 - Hogyan kommunikáljunk hatásosabban a vevővel? Az ügyfélnek mindig igaza van? Vagy **mikor és hol van helye a NEM-nek?**
- **DISC-típológia** (személyiség-típológia)
 - A különböző személyiségtípusok bemutatása; **viselkedéstípusok szerinti kommunikáció**
 - **Sztereotípiák kezelése**
 - Motiváció és DISC
- Testbeszéd
- A vásárló/az ügyfél
 - Vevőbarát szemlélet; kommunikáció és a **vásárlói bizalom elnyerése**; a figyelem és az aktív hallgatás; **érveléstechnika; kifogáskezelés; átfordítás**
 - Ügyfél elkötelezetté tétele; **ügyfél-elégedettség megtartása**; lojalitás növelése; ügyfél élettartam növelése; ajánláson keresztüli ügyfélszerzés
 - **Reklamációból előny! - visszajelzések feldolgozásával létrejövő termék- és szolgáltatásfejlesztés**

Az elméletet minden esetben **gyakorlat** kíséri: hol **szerepjátékkal**, hol **szituációs feladatokkal**,



hol pedig **tesztek** kitöltésével és értékelésével rögzítjük és gyakoroljuk a friss tudásanyagot.

A képzést **ajánljuk** ügyfél- és vevőszolgálati munkatársaknak, vezetőknek; értékesítő munkatársaknak; termék- és marketingmenedzsereknek; illetve mindenkinek, aki közvetlen kapcsolatba kerülhet az ügyféllel/vásárlóval, sőt, azoknak is, akik csupán szeretnének jobban szerepelni a munkahelyi vagy akár az otthoni kommunikációs játszmákban.

Jöjjön el a workshopra, tudjon meg többet önmagáról, hogy az ügyfeleiről is sokkal többet tudjon! A résztvevők nagyobb eséllyel és önbizalommal indulhatnak a vevőért folytatott csatába, pontosabban fogják megmondani, hogy mire mivel lehet hatni, vagy mi az az üzenet, amivel egyáltalán nem érdemes próbálkozni.

Megmutatjuk azokat a fogásokat, amelyekkel **eredményesebbé tehetjük vállalatunk képviseletét**, meg lehet tartani az ügyfélelégedettséget, növelhetjük a lojalitásukat, elkötelezetté tehetjük őket, és elérhetjük, hogy másoknak is ajánlanak bennünket. Vigye haza magával azokat a **bevált technikákat**, amelyek segítségével elégedettebbek lehetnek a vevői, de akár a munkatársai vagy a hozzátartozói is!

A programváltoztatás jogát a Menedzserképző Központ fenntartja!

