

REKLAMACJE



Szkolenie

Jak obsługiwać reklamacje i nie stracić klienta?

Adresaci szkolenia:

- **kierownicy i pracownicy działów reklamacji i obsługi klienta,**
- **kierownicy i pracownicy działu serwisu,**
- **inne osoby, odpowiedzialne za jakość produktów i jakość obsługi klienta.**

„Najpierw ludzie kupują ludzi a potem ich produkty, usługi”

I. Cel i korzyści z udziału w warsztatach.

Stereotypy dotyczące pracowników z działów obsługi klienta są mocno zakorzenione w świadomości społecznej, dlatego konieczne wydaje się wprowadzenie sprawdzonych, skutecznych standardów obsługi klienta. Coraz bardziej powszechne w organizacjach staje się podejście do interesanta, jako do „klienta”, który „nabywa” oferowane przez firmę usługi, ocenia ich jakość oraz przekazuje swoją opinię otoczeniu.

Z kolei badania rynkowe pokazały, że ok. 25% klientów jest niezadowolonych z dokonanych zakupów. Jak często wyrażają swoje niezadowolenie? Jakie to ma skutki dla Firmy? Jakie błędy są popełniane podczas „załatwiania” reklamacji? Właściwa obsługa reklamacji ma ogromne znaczenie dla budowania marki. Przeszło 50% Firm nastawia się generalnie na przychód, zyski zapominając o obsłudze posprzedażnej, a tym bardziej o procesie reklamacyjnym. To ich zguba!

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z najnowszymi technikami obsługi wymagających klientów i wykształcenie umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach zawodowych. Poprzez liczne ćwiczenia indywidualne, grupowe oraz studia przypadków i autodiagnozy uczestnicy nabędą umiejętności obsługi reklamacji składanych przez klienta. Dowiedzą się w jaki sposób asertywnie i z poszanowaniem godności klienta zabezpieczyć się przed toksycznymi wypowiedziami i zachowaniami interesantów, a także jak wychodzić poza standardy obsługi nie tracąc zaufania klienta i tym samym wzmacniając markę firmy.

Korzyści ze szkolenia - podczas szkolenia dowiesz się:

- jak dbać o klienta i rozpoznawać jego potrzeby
- jak rozmawiać z "trudnymi" klientami,
- jak radzić sobie w różnych trudnych sytuacjach,
- jakie akty prawne obowiązują w obsłudze reklamacji
- jakie działania wdrożyć, aby usprawnić obsługę reklamacji w twojej firmie.

II. Program szkolenia

I dzień

1. Co to jest reklamacja:
 - kiedy klienci zgłaszają uwagi?
 - jakie są oczekiwania osób zgłaszających uwagi?
 - korzyści wynikające ze składania reklamacji
 - co się dzieje, kiedy reklamacje są "źle" załatwiane?
2. Dlaczego nie lubimy reklamacji:
 - bariery osób przyjmujących reklamacje,
 - kompetencje, a postawa i zaangażowanie.
3. Rodzaje zachowań pracowników działu reklamacji:
 - zachowania agresywne,
 - zachowania uległe,
 - zachowania asertywne.
4. Przyjmowanie reklamacji – krok po kroku:
 - zasady przyjęcia reklamacji,
 - co powinien wiedzieć i otrzymać klient.
5. Metody radzenia sobie z klientem składającym reklamacje.



- okazywanie zrozumienia i empatii,
 - radzenie sobie z osobistą krytyką,
 - uwaga: „toksyczny” klient,
 - zasady stawiania granic klientowi.
6. Reklamacje jako problem do rozwiązania:
- aktywne słuchanie,
 - reklamacja uzasadniona – wspólne wypracowanie z klientem sposobu rozwiązania i rekompensata,
 - reklamacja nieuzasadniona – asertywna odmowa.
7. Jak zadbać o dalsze relacje z klientem:
- ranga **winy firmy a dotkliwości dla klienta**,
 - reklamacje się zdarzają – to nie powód by tracić zaufanie klienta.
8. Korzyści wynikające z reklamacji.

II dzień

1. Jak nas oceniają klienci:
 - raport dotyczący obsługi klienta,
 - oczami klienta naszej firmy.
2. Presja czasu i natłok informacji w pracy codziennej.
3. Co decyduje o jakości obsługi klienta?
4. Potrzeby klientów w zakresie jakości obsługi.
5. Toksyczny klient:
 - trudny klient, czy trudna sytuacja?
 - trudny klient czy słaba obsługa klienta?
6. Mechanizmy psychologiczne występujące w relacji z "trudnym klientem".
7. Jak sobie zrobić trudnego Klienta.
8. Pro - aktywność, czyli lepiej zapobiegać niż leczyć...
9. Profesjonalne strategie radzenia sobie z trudnymi osobami.
10. Typowe błędy w nawiązywaniu kontaktu z klientem - zwłaszcza z trudnym klientem:
 - błąd atrybucji,
 - aktor/obserwator,
 - pseudosłuchacz,
 - obiecywanie ponad możliwości,
 - przrzucanie odpowiedzialności na innych.
11. Rola afirmacji i pozytywnego nastawienia – jak „zarażać” klienta pozytywną energią?
12. Jak „wyciszyć” klienta - zasady postępowania na etapie rozpoczęcia obsługi klienta.

III. Trener prowadzący szkolenie



Marek Pietkiewicz - jest trenerem z zakresu zarządzania dla średniej i wyższej kadry kierowniczej. Ma wykształcenie ekonomiczne i pedagogiczne. Posiada duże doświadczenie w zarządzaniu licznymi zespołami pracowniczymi – zajmował stanowiska dyrektora ds. handlowych i marketingu w średnich i dużych firmach sektora usługowo-finansowego. Jest członkiem rady nadzorczej spółki akcyjnej oraz doradcą w jednostkach administracji publicznej.

Specjalizuje się w szeroko pojętym audycie personalnym oraz zarządzaniu zasobami ludzkimi ZZL m.in. zarządzaniu przez cele, zarządzaniu czynnościami i miejscem pracy, delegowaniu zadań, motywowaniu zespołów pracowniczych, assessment center, rekrutacji i selekcji, ocenie

pracownika, opisach i wartościowaniu stanowisk pracy. Zajmuje się zagadnieniami dotyczącymi umiejętności budowania autorytetu, komunikacji interpersonalnej, budowania wizerunku (PR), wystąpień publicznych, protokołu dyplomatycznego a także radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz radzeniu sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym. Jest specjalistą od technik sprzedaży i negocjacji. Posiadam uprawnienia audytora SZJ wg norm ISO 9001.

IV. Miejsce i terminy realizacji szkolenia

Szkolenie realizowane będzie w salach dydaktycznych Wyższej Szkoły Zarządzania EDUKACJA, ul. Krakowska 56-62; 50-425 Wrocław.

TERMINY SZKOLENIA:

- **29-30 czerwca 2020 r. Wrocław**
- **01-02 października 2020 r. Wrocław**

Szkolenie obejmuje **14 godzin** dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i realizowane jest w godzinach od 9⁰⁰ do 15¹⁵. W trakcie zajęć przewidziana jest pół godzinna przerwa na lunch.

V. Wycena inwestycji szkoleniowej

Koszt udziału w kursie wynosi **1090,00 PLN** + 23% VAT (słownie: jeden tysiąc dziewięćdziesiąt złotych + 23 % VAT).

Koszt ten obejmuje:

- udział w 14 godzinnych zajęciach,
- profesjonalne materiały szkoleniowe,
- całodzienny serwis kawowy,
- obiad,
- zaświadczenie o ukończeniu kursu.

VI. Kontakt w sprawie szkolenia:

W przypadku pytań prosimy o kontakt z nami:

Tadeusz Plewa

APM

tel.: +48 531 972 279

e-mail: szkolenia@apm.wroclaw.pl

www.apm.wroclaw.pl

Podmiotem prawnym składającym niniejszą ofertę jest firma: APM Przemysław Plewa, ul. Boczna 6, 55-003 Nadolice Wielkie. Firma jest wpisana do Ewidencji Działalności Gospodarczej, REGON: 932213013, NIP: 897-158-40-48

VII. O nas

Firma APM powstała w 2009 roku i jest odpowiedzią na coraz większe zapotrzebowanie rynku na outsourcing usług IT oraz na praktyczną wiedzę związaną z wykorzystywaniem programów komputerowych w działalności firm, głównie Excela, PowerPointa i MS Project. Od dłuższego czasu



realizujemy także szkolenia z zakresu produkcji i optymalizacji procesów produkcji, logistycznych i jakościowych a także zarządzania, HR i handlu.

Specjalizujemy się w budowaniu zindywidualizowanych projektów szkoleniowych dostosowanych do potrzeb Klientów. Nasz szkolenia i warsztaty opieramy na rozpoznanym zapotrzebowaniu firm. Ważnym aspektem jest dobór trenerów, którzy posiadają wieloletnie doświadczenie praktyczne w zarządzaniu określonym obszarem działalności firmy. Oferowane szkolenia i treningi rozwijają praktyczne umiejętności poprzez stosowanie aktywnych metod szkolenia.