

Zvládnutie náročných zákazníkov



Ciel' tréningu:

Osvojíte si techniky ako efektívne a korektne zvládať požiadavky a problémy zákazníkov, zlepšíte sa v profesionálnej komunikácii v oblasti riadenia rozhovoru, kladenia otázok, aktívneho počúvania a zvládania krízových situácií ako napr. riešenie reklamácií. Získate návody ako efektívne zdolať námietky s ktorými sa každodenne stretávate a ktorých nezvládnutie znamená stratu zákazníka.

Obsah intenzívneho tréningu:

- Sebauvedomenie – typológia, spoznanie svojich silných a slabých stránok pri jednaní s klientom
- Asertívne zvládanie konfliktných situácií
- Techniky a spôsoby zvládania konfliktných situácií
- Typy náročných zákazníkov z praxe a ako na nich
- Spôsoby efektívneho riadenia rozhovoru
- Ako zvládať vžitú negatívne zásady postoja zákazníka
- Pružné zvládanie klasických námietok
- Modelové situácie s poskytnutím spätnej väzby
- Identifikácia prvkov správania zákazníkov, ktoré nás rozčuľujú
- Zvládanie seba, techniky zvládania stresu – dlhodobé, strednodobé, krátkodobé

Dĺžka: 2 dni

Časový harmonogram: 9:00 – 16:00

www.aioeducation.sk

sledujte nás tiež na Facebooku, Instagrame a LinkedIn