

BRIGA ZA KUPCE I PROFESIONALNO PRUŽANJE USLUGA KUPCIMA

Namjena

Briga o kupcima i svijest o njenoj potrebi postaje sve više važnija u poslu. Kompanije koje vrlo ozbiljno posvećuju iznimnu pažnju brizi o kupcu i kvalitetnom pružanju usluge kupcima, proizvode kvalitetan proizvod i pružaju adekvatnu uslugu kupcima. Na prilično konkurentskom tržištu briga o kupcu i kvalitetno pružanje usluge kupcima je vrlo često odlučujući faktor da li će kupci kupiti neki proizvod od Vaše kompanije radije nego od neke druge. Svih ovih godina istraživanja tržišta koja su uključila i pritužbe kupaca, pružila su kompanijama korisne pokazatelje o vrsti usluga koje kupci zahtijevaju.

Ciljevi

Tijekom tečaja polaznici će naučiti:

- kako razumijeti važnost kvalitetnog vođenja brige o kupcima
- kako prepoznati potrebe kupaca i poboljšati kvalitetu usluge kupcima
- izgrađivati i održavati uspješne odnose i veze sa kupcima
- kako poboljšati komunikacijske vještine prema kupcima
- kako prepoznati i koristiti razne modele komunikacijskih stilova
- kako upravljati "teškim kupcima" i "teškim situacijama"

Potrebno predznanje

Minimalno iskustvo u ophođenju i radu sa kupcima

Metode

- teorijska predavanja
- vježbe (grupne i individualne)
- upitnici za procjenu i samoprocjenu
- diskusija

Trajanje - 2 dana

Broj polaznika - Najviše 15