

Program szkolenia

Telefoniczna i mailowa obsługa klienta

<https://bloomvise.pl/consulting/training/telefoniczna-i-mailowa-obsluga-klienta>

Poniższy zakres stanowi bazę, którą możemy dopasować do specyfiki Twojej marki, zespołu i modelu pracy z klientem.

Moduł 1. Istota obsługi klienta w kontekście postawy proaktywnej i propartnerskiej

- 1.1 Wyznaczniki efektywnej pracy z klientem w kontekście oceny jakości – znaczenie metody SUPER w procesie oceny.
- 1.2 Reguły budowania relacji z klientem – jak tworzyć więzi poprzez właściwe podejście – znaczenie relacji dla budowania marki organizacji.
- 1.3 Zmiana profilu klienta a istota współpracy.
- 1.4 Postawa proaktywna – samoświadomość a podejście do klienta.
- 1.5 Jak świadomie zarządzać współpracą z klientem w zależności od kanału komunikacyjnego.
- 1.6 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 2. Potrzeby klienta a ograniczenia – wielowymiarowe zaangażowanie w proces współpracy z klientem

- 2.1 Jakie są rzeczywiste potrzeby klienta i jak je rozpoznać?
- 2.2 Co zrobić, kiedy nie jesteśmy w stanie spełnić próśb klienta – techniki wskazywania rozwiązań i szukania wspólnych wartości?
- 2.3 Typologia klienta a osobowość – zasady współpracy.
- 2.4 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 3. Skuteczna współpraca z klientem przez telefon – część 1

- 3.1 Telefon jako główne narzędzie pracy z klientem - szanse i zagrożenia – analiza narzędzia.
- 3.2 Jak właściwie rozmawiać z klientem – kluczowe zasady prowadzenia profesjonalnych rozmów z klientem z uwzględnieniem typologii klienta.
- 3.3 Zarządzanie rozmową z klientem – elementy składowe efektywnej rozmowy.
- 3.4 Narzędzia pomocne przy pracy z klientem przy użyciu telefonu.
- 3.5 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 4. Skuteczna współpraca z klientem przez telefon – część 2

- 4.1 Komunikacja proaktywna – jak nauczyć się rozmawiać skutecznie i efektywnie.
- 4.2 Analiza przypadków w oparciu o komunikację przez telefon.
- 4.3 Styl komunikacyjny a współpraca.
- 4.4 Emocje w rozmowie z klientem – jak nimi umiejętnie zarządzać za pomocą komunikacji.
- 4.5 Wymiana informacji w zespole a proces skutecznego prowadzenia klienta.
- 4.6 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 5. Skuteczna współpraca z klientem poprzez e-mail – część 1

- 5.1 Zakres merytoryczny obsługi klienta przy użyciu e-maila.
- 5.2 Zasady jasnego i przejrzystego konstruowania wiadomości mailowych – poziom rozszerzony.
- 5.3 Porządek wypowiedzi – jak tworzyć wiadomości w oparciu o szkielet działania.
- 5.4 Płynność wypowiedzi w formie pisemnej.
- 5.5 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 6. Skuteczna współpraca z klientem poprzez e-mail – część 2

- 6.1 Jak rozwiązywać, a nie tworzyć problemy przy użyciu komunikacji mailowej – założenia i techniki.
- 6.2 Analiza przypadków w kontekście korespondencji mailowej.
- 6.3 Metoda 7C – profesjonalizm w mailingu.
- 6.4 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 7. Zarządzanie korespondencją pisemną w pracy i obsłudze klienta

- 7.1 Zarządzanie korespondencją pisemną w aspekcie praktycznym – analiza przypadków w oparciu o przykłady wskazane przez uczestników.
- 7.2 Zasady tworzenia odpowiedzi na korespondencję reklamacyjną.
- 7.3 Jak zarządzać słowem – narzędzia przynależne komunikacyjnej pisemnej – porządkowanie wypowiedzi, liczebniki, parafrazy i klaryfikacje.
- 7.4 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 8. Podsumowanie warsztatów z pracy z klientem

- 8.1 Analiza przypadków i tworzenie skryptów współdziałania w oparciu o pozyskane informacje.