

## Telefoniczna obsługa Klienta



### KORZYŚCI:

- Stosowanie biznesowych standardów telefonicznej obsługi Klienta,
- Wykorzystanie technik zwiększających profesjonalizm obsługi Klienta.
- Poszerzenie sposobów dopasowania się do konkretnego Klienta.
- Stosowanie w pracy narzędzi, dzięki którym, trudna sytuacja w obsłudze klienta zamiast niszczyć będzie budować zaufanie.

### PROGRAM:

1. Podstawowe zasady telefonicznej obsługi Klienta
2. Przygotowanie do rozmowy telefonicznej.
3. Etapy telefonicznej rozmowy z Klientami.
4. Odbieranie rozmów przychodzących.
5. Rozmowy wychodzące.
6. Rozpoznawanie potrzeb Klienta.
7. Prezentowanie oferty przez telefon.
8. Finalizowanie rozmowy.
9. Jak postępować z „trudnymi” rozmówcami.
10. Jak składać i przyjmować telefoniczne reklamacje?
11. Zmęczenie i stres w pracy z telefonem - jak sobie z nim radzić.

### METODY:

- wykład interaktywny
- kwestionariusze
- trening video
- dyskusja
- studium przypadku
- „akwarium”