



Грижа за клиенти

Цел на обуката

Целта на обуката е стекнување и/или подобрување на вештините на грижа за клиенти преку користење соодветни алатки и техники. По завршувањето на обуката учесниците ќе можат: да идентификуваат и утврдуваат потреби на клиентите; да употребуваат техники за градење однос со клиентите; да се прилагодуваат на поинакви стилови на однесување; да се справат со тешки клиенти и стресни ситуации; да идентификуваат проблем и да изнајдат решение; да проследуваат поплаки, сугестии и пофалби од клиентите; и друго.

Опфат –теми

- Дефинирање профил на клиенти
- Што е грижа за клиенти?
- Од добра до одлична грижа за клиенти
- Утврдување на потребите на клиентите
- Дефинирање цели и очекувани резултати
- Учесници во процесот
- Комуникациски вештини
- Оцена на потребите на клиентите
- Очекувања и перцепција на клиентите
- Задоволување на потребите на клиентите
- Градење доверба
- Градење однос со клиентите
- Прилагодување кон поинакви стилови на однесување
- Лојални клиенти
- Справање со тешки клиенти
- Справање со тешки ситуации со клиенти
- Справање со стрес и стресни ситуации
- Идентификување проблем и изнаоѓање решение
- Поплаки, пофалби и сугестии од клиентите – техники и начини на проследување
- Процес на постојано подобрување

Целна група

Оваа обука е наменета за вработени кои се, или ќе бидат во директен контакт со клиенти, како и сите учесници кои сакаат да се стекнат со вештини на грижа за клиенти.



ЕСП – Развој и управување на човечки ресурси

Тел. 3246-041; 075 446-686

Е-пошта: esp@esp.com.mk; info@esp.com.mk

Адреса: ул. 9 Мај бр.4, Скопје

www.esp.com.mk

Методологија на работа

Обуката е од интерактивен карактер со практични и применливи вежби, како и употреба на визуелни помагала (ЛЦД проектор, лап-топ и/или компјутер, флип-чарт и друго)

Секој учесник ќе има можност на крајот од обуката практично да ги примени вештините и техниките совладани за време на обуката.

Материјали

Презентациска скрипта; формулари како обрасци; и други дополнителни материјали кои ќе може да се користат во секојдневието. Материјалите ќе бидат доставени по е-пошта до секој од учесниците.

Времетраење

Обуката е дводневна. Вкупно 12 часа (2 дена по 6 часа).

По завршување на обуката се добива Сертификат за учество.

Повеќе информации и пријавување на:
тел. 3246-041; 075 446-686