

Przyjmowanie reklamacji w 8 krokach.
Trening radzenia sobie w trudnych rozmowach z klientami.

Szkolenie stanowi praktyczny trening, dający solidne podstawy do radzenia sobie nawet z najtrudniejszymi sytuacjami dotyczącymi przyjmowania reklamacji klientów.

Uczestnicząc w szkoleniu:

- Dowiesz się, jakiego zachowania ze strony klientów możesz się spodziewać, oraz jak skutecznie reagować w sytuacjach wzburzonych emocji u klientów
- Opracujesz listę najczęstszych reklamacji oraz scenariusze postępowania w każdym przypadku
- Nauczysz się bronić przed atakami rozwścieczonych klientów w asertywny i skuteczny sposób
- Unikniesz błędów, jakie często popełniają osoby odpowiedzialne za przyjmowanie reklamacji
- Zaczyniesz stosować skuteczny sposób radzenia sobie z reklamacjami, czyli Formułę 8 kroków
- Nauczysz się, jak zmieniać klientów składających reklamacje w najwierniejszych klientów Twojej firmy

Metody pracy w czasie szkolenia:

40% szkolenia stanowią warsztaty umiejętności prowadzenia rozmów reklamacyjnych

20% dyskusje z uczestnikami w celu wymiany doświadczeń

40% wiedza i wprowadzenie w omawiane zagadnienia

Szkolenie jest skoncentrowane na zdobywaniu nowych kompetencji i ćwiczeniu praktycznych umiejętności właściwych dla pracy w obsłudze klienta. Trener pracuje metodami opartymi o cykl Kolba i prowadzi szkolenie metodami takimi jak:

Praca w grupach.

Dyskusje moderowane.

Odgrywanie ról w czasie scenek reklamacyjnych.

Ćwiczenia indywidualne- tworzenie scenariuszy rozmów oraz planu wdrażania po szkoleniu.

Uzupełnione o mini-wykłady tam, gdzie jest to niezbędne.

Szkolenie stworzone z myślą o:

Pracownikach działu reklamacji i obsługi klienta, pracownikach sprzedaży, którzy poszukują metod i sposobów rozwijania swoich umiejętności w zakresie przyjmowania reklamacji oraz zmniejszenia stresu związanego z przyjmowaniem zastrzeżeń klientów.

Program szkolenia: 1 dzień (8 x 45 min)

1. Rola reklamacji w procesie obsługi klienta

- a. Polityka przyjmowania reklamacji: ilu masz niezadowolonych klientów?
- b. Typy reklamacji: wątpliwość, nieporozumienie, reklamacja
- c. Kto składa reklamacje? Krzykacze, pleciugi, bierni, aktywiści
- d. Przykłady błędnie rozpatrzonych reklamacji i konsekwencje dla firm
- e. **Gra:** Skąd się biorą reklamacje?

2. Przyjmowanie reklamacji w 8 krokach

- a. Czy reklamacja jest atakiem, czy prezentem?
- b. 8 kroków przyjmowania reklamacji
- c. Procedury przyjmowania reklamacji - tworzenie schematów dialogów
- d. Efektywna komunikacja: siła parafrazy i aktywnego słuchania, jako narzędzi pracy
- e. Rola nastawienia pracownika działu obsługi klienta
- f. **Ćwiczenie:** budowanie scenariuszy reklamacyjnych

3. Trudne sytuacje w przyjmowaniu reklamacji

- a. Jak postępować, gdy klient jest bardzo zdenerwowany?
- b. Jak radzić sobie z klientem, który nie ma racji?
- c. Jak postępować z agresywnym i wściekłym klientem?
- d. Jak reagować w sytuacji, gdy klient grozi?
- e. Jak odmawiać, aby nie wywoływać złości u klientów?
- f. Jak reagować w sytuacji osobistego ataku przez klienta?
- g. **Ćwiczenie:** scenki reklamacyjne

4. Trening sytuacji typowych dla reklamacji:

- a. Radzenie sobie z gniewem
- b. Radzenie sobie z krytyką i zarzutami, uzasadnionymi i nieuzasadnionymi
- c. Trening asertywnej postawy
- d. Techniki komunikacyjne w trudnych sytuacjach
- e. **Ćwiczenia:** trening w formie intensywnych symulacji sytuacji typowych dla reklamacji

5. Budowanie relacji po sprzedaży

- a. Zasady odzyskiwania zaufania i budowania lojalności klientów
- b. Dobre praktyki dotyczące obsługi reklamacji- aspekty miękkie

6. Plan działań po szkoleniu

1. Tworzymy plan działania po szkoleniu i ustalamy cele rozwojowe zgodnie z zasadą SMARTER
2. Podsumowanie szkolenia
3. Zakończenie i rozdanie certyfikatów

Trener prowadzący szkolenie:

Izabela Krejca-Pawski.

Trener sprzedaży i osiągnięcia celów. Praktyk biznesu.

Ekspert w zakresie sprzedaży, telemarketingu i zarządzania czasem. Manager sprzedaży i trener wewnętrzny. Od 2006 r. zawodowo związana ze sprzedażą w bankowości, telekomunikacji, turystyce i szkoleniach. W latach 2009-2013 manager sprzedaży i koordynator projektów biznesowych. Zbudowała od podstaw i prowadziła cztery zespoły sprzedażowe, oraz wspierała jako manager i koordynator ds. rozwoju sprzedaży wprowadzenie na rynek firmy szkoleniowej. Zarządzała portalem podróżniczo- społecznościowym. Prowadziła z sukcesem negocjacje handlowe z największymi firmami i instytucjami publicznymi w Polsce. Trener wewnętrzny konsultantów i managerów liniowych projektów T-mobile Polska S.A., Orange, a także trener prowadzący szkolenia coachingowe projektu Play. Od 4 lat prowadzi szkolenia z zakresu sprzedaży, a także warsztaty negocjacji, osiągnięcia celów i zarządzania czasem dla managerów.



Autorka bloga lepszasprzedaz.pl, na którym zdradza sekrety skutecznej sprzedaży, osiągnięcia celów i zarządzania czasem. Współpracuje także z portalami takimi jak Salesnews.pl, drsprzedaz.pl, zawodowisprzedawcy.pl czy magazynem SzeF Sprzedaży, publikując artykuły.

Ukończyła Szkołę Profesjonalnych Trenerów Sprzedaży SPTS we Wrocławiu oraz szkolenia dla trenerów biznesu Pracowni Psychologicznej E. Sołtys w Krakowie. Brała również udział w Szkole Przedsiębiorczości Innovation Nest SPIN, prowadzonej przez Piotra Wilama oraz Marka Kapturkiewicza.

Prowadzi szkolenia w formie praktycznych treningów, uczestnicy wypracowują konkretne efekty np. ułożony plan działania, strategię rozmowy negocjacyjnej, plan osiągnięcia celów itp. W czasie szkoleń skupia się na rozwijaniu potencjału i mocnych stron uczestników.

Izabela Krejca-Pawski – trener sprzedaży i osiągnięcia celów, praktyk biznesu

W prowadzonych przez nią szkoleniach brali udział pracownicy takich firm, jak Nautica Incevtive, Fundacja im. Zofii Rydet, Alicja Nikodem Graphic Designer, Direct Center Sp. z o.o., Bank Spółdzielczy Muszyna – Krynica Zdrój, Atech - Paweł Węgrzyn, MT Partner , Noblecert , Antar, Creative Products, Invest Media, RCC NOVA I inni.