

OBSŁUGA KLIENTA

- program szkolenia



Przygotowana w ramach
MSUES

Opracował: **Lukasz Gorzym**

Kraków, 11 września 2014

CELE SZKOLENIA

Na poziomie wiedzy uczestnicy:

- poznają wdrażane do sieci standardy obsługi klienta (stanowisko kasa, mięso-wędliny-sery, hala sprzedażowa);
- dowiedzą się jak radzić sobie w trudnych sytuacjach;
- poznają zasadę trzech złotych pytań w detalu;
- poznają swoją rolę w obsłudze klienta i budowaniu wizerunku sieci;
- dowiedzą się jakie są zależności między obsługą klienta a efektem promocji cenowych.

Na poziomie umiejętności uczestnicy:

- będą umieli zastosować każdy ze standardów w praktyce;
- przećwiczą reagowanie na sytuacje trudne (typu: nietrzeźwy klient, kradzież, „wybrzydzenie”);
- przećwiczą przyjmowanie reklamacji;
- zastosują techniki „dosprzedaży” w praktycznych ćwiczeniach.

Na poziomie postaw uczestnicy:

- będą rozumieli rolę swojej obsługi w kontekście ogólnej kondycji sklepu;
- będą bardziej przekonani do stosowania się do standardów i wdrożenia ich w swoich sklepach;
- będą mieli większą świadomość motywacji klientów i przyczyn ich nieraz trudnych zachowań, co przełoży się na większą otwartość w podejściu do klienta.

PROGRAM SZKOLENIA

1. **Metafora lekarska – wprowadzenie do tematu obsługi klienta.**

- Czym jest profilaktyka a czym chirurgia w obsłudze klienta?
- Jacy są nasi klienci i jak tę wiedzę wykorzystać?

(dyskusja, praca w grupach, ankieta)

2. **W skórze klienta – patrzenie na obsługę z ważnej perspektywy.**

- Jakie emocje rodzą się w klientach sklepów, w różnych sytuacjach?
- Jaka jest rola emocji w sprzedaży detalicznej?
- Jak to wykorzystać?

(odgrywanie ról, praca w grupach, wykorzystanie kamery, dyskusja)

3. **Standardy – przepisy ułatwiające i usprawniające codzienną pracę.**

1. Jak codzienną pracę robić zdecydowanie lepiej, ale mniejszym nakładem sił?
2. Jakie są potrzeby klientów i jak na nie odpowiadać w zorganizowany sposób?
3. Jak zbudować odpowiednią atmosferę w sklepie?

(mini wykład, odgrywanie ról, debata, dyskusja w grupach, quiz)

4. **Trudne sytuacje w obsłudze klienta – warsztat rozwiązań.**

- Dlaczego mówimy o trudnych sytuacjach a nie o trudnych klientach?
- Jaką rolę pełni nasze nastawienie i jak to wykorzystać?
- Jak reklamacje zamienić na lepsze relacje z klientem?

(dyskusja, plebiscyt, autoanaliza nastawień, rozwiązywanie problemów w małych grupach)

ZAŁOŻENIA



działania rozwojowe dla sklepów

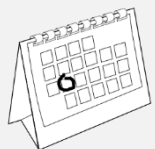


dedykowane właścicielom, kierownikom i pracownikom sklepów



główne obszary tej grupy szkoleń:

- zarządzanie personelem (kompetencje kierownicze)
- wprowadzanie usprawnień
- merchandising
- obsługa klienta



szczegółowe terminy ustalamy zgodnie z potrzebami Klienta

O NAS

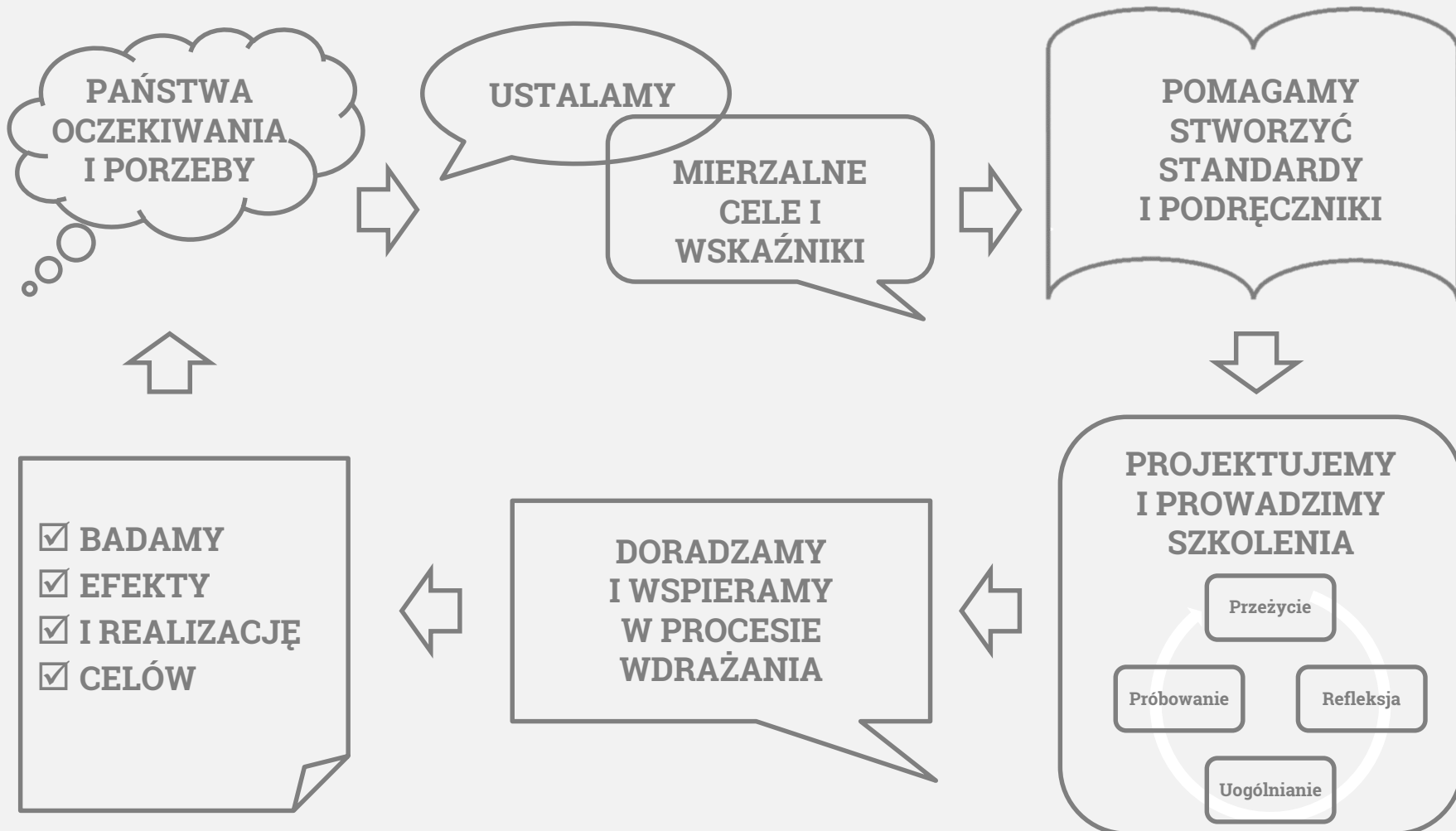
Nowe Trendy – szkolenia inspiracja rozwój to firma szkoleniowa, prowadzona przez praktyków - ekspertów. Połączyła nas chęć rozwoju i możliwości pracy w oparciu o własne standardy. Podstawą naszej pracy są jakość i etyka zawodowa. Osoby reprezentujące markę Nowe Trendy nieustannie rozwijają się i poddają swoją pracę weryfikacji po to, by druga część nazwy, a zarazem misja firmy były widoczne na sali szkoleniowej i w rezultatach ich pracy. Dowodem naszego zaangażowania w podnoszenie standardów pracy jest otrzymanie certyfikatu jakości usług szkoleniowych MSUES.

Celem naszej działalności jest wsparcie firm i instytucji w obszarze zarządzania personelem i obsługi klienta poprzez szkolenia i inne działania rozwojowe (konsultacje, follow-up, warsztaty wdrożeniowe). Co zawsze poprzedzone jest indywidualnie zaprojektowanym badaniem potrzeb klienta. To bezpośrednio przekłada się na jakość oferowanych przez nas usług.



Powyższa treść stanowi własność intelektualną firmy Nowe Trendy – szkolenia inspiracja rozwój lub osób trzecich, w których imieniu firma Nowe Trendy występuje. Materiał ten jest poufny i podlega ochronie prawem autorskim. Kopiowanie, przekazywanie osobom trzecim oraz wykorzystanie niezgodnie z intencją niniejszej oferty jest zabronione i stanowi naruszenie prawa.

JAK TWORZYMY PROJEKTY ROZWOJOWE?



KLIENCI, DLA KTÓRYCH PRACOWALIŚMY



Powyższa treść stanowi własność intelektualną firmy Nowe Trendy – szkolenia inspiracja rozwój lub osób trzecich, w których imieniu firma Nowe Trendy występuje. Materiał ten jest poufny i podlega ochronie prawem autorskim. Kopiowanie, przekazywanie osobom trzecim oraz wykorzystanie niezgodnie z intencją niniejszej oferty jest zabronione i stanowi naruszenie prawa.



NOWE
TRENDY

SZKOLENIA
INSPIRACJA
ROZWÓJ

