

ЗАДОВОЛЕН КЛИЕНТ

2- Дневна програма



Единствен начин за поттик на позитивни емоции и долгорочна соработка - Задоволен клиент! Корелација на организациски профит и позитивна репутација! Впрочем, засновајќи се на истражувања за купувачите, спроведени во текот на последната деценија, трансформирани во факти, и самиот деловен свет, денес, во суштина, е една емоционална економија. Водејќи се по него, DOOR, обезбедува програма која е многу повеќе од само работилница. Креира развој на свест за поддршка, тимска работа и акцентирање услужност! Програма која прави разлика!

Задоволен клиент

Теми

- + Создавање на услужна култура
- + Разбирање на засегнатите страни и нивните очекувања
- + Улога на услужлив професионалец
- + Принципи и нивоа на услужливост
- + Управување со поплаки
- + Вештини за развој на услужливост

Цел на програма

- 1 Заснованост на услужни принципи како зајакнувачи на услужен „мајндсет“
- 2 Умешност за разбирање на клиентот, неговата лојалност и неговиот двигател
- 3 Наклон кон разни елементи и вештини потребни за развој на услужност
- 4 Мерливост на услужно искуство и негово влијание врз клиентот
- 5 Ефективно управување со поплаки
- 6 Изразен услужен дух како оптимизација на „wow“ ефектот

Времетраење

2 Дена

ПРЕКУ #ЗАДОВОЛЕН КЛИЕНТ ДО ИСКЛУЧИТЕЛЕН И ВИСОКО ПРОФИТАБИЛЕН БИЗНИС!

Распоред на програма

ДЕН 1

Вовед во услужна економија

- + Променет лик на услужност
- + Услужна економија
- + Значење на бренд фокусот?
- + Од улога до центричност

Услужност како улога

- + Принципи на услужливост
- + Меур на услуги
- + Засегнати страни и нивни очекувања
- + COPIS модел
- + Улога и одговорности

Зацврстена клиентска лојалност

- + Потребни, желби, очекувања и вредности
- + Видови на клиентски потреби

- + Скала на лојалност – моја улога

ДЕН 2

Испорака на „правилна„ услуга

- + Како можам да те услужам?
- + Искуство „момент на вистина“
- + Приказ на испорака и едукација

Услужни вештини и нивни карактеристики

- + Истакнати професионалци
- + Услужни празници
- + Основни вештини, совети и техники

Испорака на задоволство

- + Услужни нивоа
- + DUCK фактор
- + Управување со поплаки

More information

If you would like to discuss any one of our programs please contact us.

T +389 71 39 19 59

E info@doortraining.mk