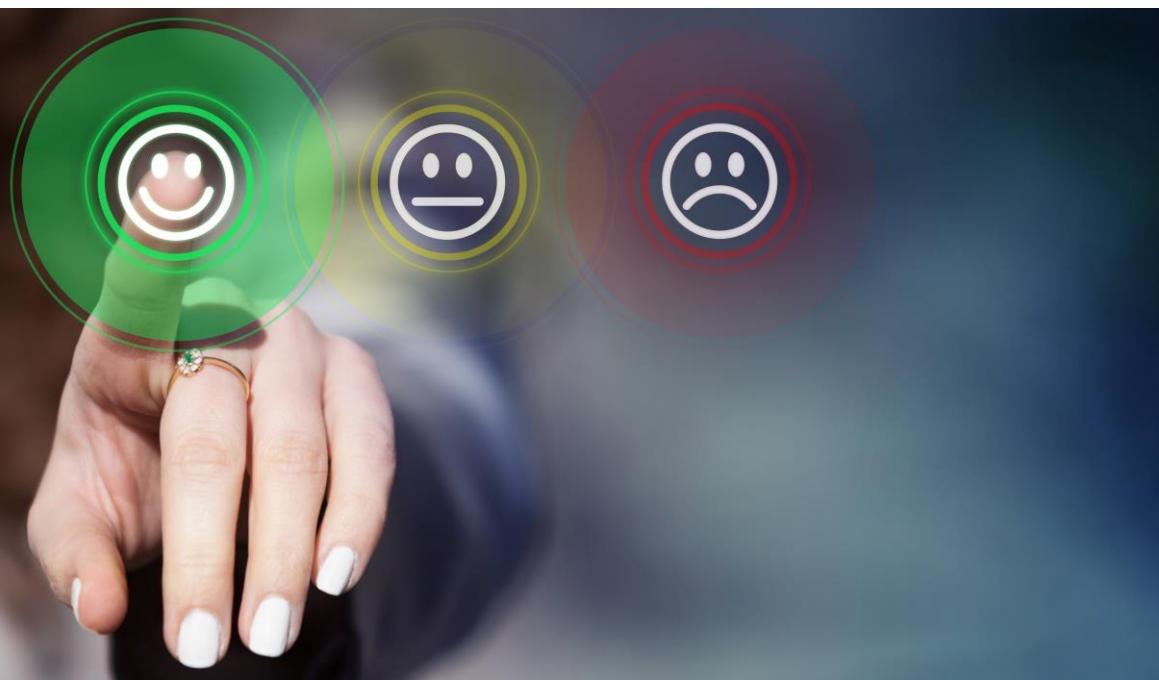


ИЗВОНРЕДНОСТ ВО УСЛУГАТА

1-Дневна програма



Полека но сигурно навлеговме во векот на емоционална економија, каде со надминување на очекувањата на клиентите можеме да изградиме долгорочна врска, лојалност и репутација. Добриот глас и репутација се шири со светлосна брзина, а креирањето позитивните емоции градат лојалност и повторна средба со клиентот.

Овој тренинг се состои од повеќе алатки кои со правилна примена ќе ја направат потребната разлика во очите на клиентот и ќе ви помогнат да креирате незаборавни искуства и позитивни емоции кај нив.

**Извонредност
во услугата**

Теми

- + Еволуција на услугата во 21 век
- + Ориентација кон клиентот
- + Елементи на врвна услуга
- + Градење бренд фокус
- + Лојалност и односи со клиентите
- + Искуства на клиентите

Цел на програма

1. Разбирање што креира незадоволство кај клиентите
2. Креирање услужен мајндсет
3. Свесност за принципите на услужливост
4. Алатки за градење лојалност и задршка на клиентите
5. Креирање личен план за развој и примена на алатките за услужливост

Времетраење

1 Ден

НАМЕСТО ДА СЕ ФОКУСИРАМЕ НА КОНКУРЕНТИТЕ, ПОДОБРО Е КЛИЕНТОТ ДА НИ БИДЕ ВО ФОКУС. **#ИЗВОНРЕДНА УСЛУГА**

Распоред на програма

- + Од врвна услуга до незаборавно искуство
- + Промени во услужната економија на 21 век
- + Зашто клиентите заминуваат?
- + Принципи на врвна услуга
- + Очекувањата на компанијата, улоги и одговорности
- + Ориентација кон клиентот
- + Откривање на моментите на вистината кај клиентот
- + Градење лојалност и добри односи со клиентите
- + Што е бренд фокус?
- + Разликата меѓу потребите, желбите, очекувањата и вредноста за клиентите
- + Искуства на клиентите и нивниот импакт и бенефити
- + Мапирање на искуствата (Customer Journey Maps)
- + Акционен план - Практики на врвна услуга и искуство

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