

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

## 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](mailto:info@doortraining.mk)