

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το σεμινάριο απευθύνεται σε όσους έρχονται άμεσα ή έμμεσα σε επαφή με τους πελάτες της επιχείρησης, όπως πωλητές, προσωπικό υποστήριξης αλλά και το διοικητικό προσωπικό.

ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Το σεμινάριο αυτό αποσκοπεί στην κατανόηση της σημασίας της ποιοτικής εξυπηρέτησης του πελάτη, στο πλαίσιο της ολικής ποιότητας και στο προσδιορισμό πρακτικών τρόπων εφαρμογής ποιοτικής πώλησης και εξυπηρέτησης σε κάθε στάδιο πώλησης - επαφής με τον πελάτη.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Ορισμοί ολικής ποιότητας, ποιοτικής πώλησης και ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών - Σημασία ποιοτικής εξυπηρέτησης - Χαρακτηριστικά αποτελεσματικής και αναποτελεσματικής εξυπηρέτησης - Θετική Στάση και Προσωπική Εικόνα του Πωλητή - Σημασία θετικής στάσης - Προσωπική εικόνα και εξωτερική εμφάνιση - Γλώσσα του σώματος - Χαρακτηριστικά φωνής - Τηλεφωνική επικοινωνία - Συστηματική Διερεύνηση των Αναγκών του Πελάτη - Εστιάστε την προσοχή σας στην ικανοποίηση του πελάτη - Τι πρέπει να ξέρετε για τους πελάτες σας - Ανθρώπινες ανάγκες - Πρόβλεψη αναγκών του πελάτη - Βασικές ανάγκες του πελάτη - Αποτελεσματική ακρόαση του πελάτη - Τεχνικές ερωτήσεων — ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις - Εξασφαλίστε αναπληροφόρηση - Απόλυτη Ικανοποίηση των Αναγκών του Πελάτη - Η σημασία της πώλησης υπηρεσιών - Αποτελεσματική επικοινωνία με τον πελάτη - Ικανοποίηση των βασικών αναγκών των πελατών - Ο αποτελεσματικότερος τρόπος προώθησης των προϊόντων και των υπηρεσιών σας - Ειδικές περιπτώσεις πωλήσεων - Ενέργειες υποστήριξης - Ομοιότητες και διαφορές τηλεφωνικής και διαπροσωπικής επικοινωνίας - Ποιες λεκτικές εκφράσεις χρειάζεται να χρησιμοποιούμε. Πως βάζουμε τον πελάτη σε αναμονή - Πως χρειάζεται να είναι η στάση μας ενώ μιλάμε από το τηλέφωνο. Πως χειριζόμαστε μια τηλεφωνική συνομιλία - Ο τόνος της φωνής μας και πως αποκωδικοποιείται από τον συνομιλητή μας - Πώς να ελέγχουμε και πώς να κατευθύνουμε την συζήτηση με την βοήθεια των ερωτήσεων. Είδη ερωτήσεων. Η ενεργητική ακρόαση στο τηλέφωνο - Επαγγελματική Αντιμετώπιση Αντιρρήσεων και Παραπόνων - Σημασία αντιρρήσεων και παραπόνων - Διαδικασία αντιμετώπισης αντιρρήσεων και παραπόνων - Οι δύσκολοι πελάτες - Διαδικασία αντιμετώπισης δύσκολων πελατών - Δημιουργία Πιστών Πελατών - Σημασία διατήρησης πελατών - Τρόποι διατήρησης πελατών - Αύξηση της συχνότητας αγορών των πελατών.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Για την υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος χρησιμοποιούνται οι πιο σύγχρονες μέθοδοι βιωματικής εκπαίδευσης, τα πιο μοντέρνα διδακτικά εργαλεία, και μία τεράστια γκάμα από αυτοδιαγνωστικά τεστ (selfdiagnostic tests) και επιχειρηματικά παιχνίδια (business simulation games) απόλυτα προσαρμοσμένα στις δικές σας ανάγκες. Για την διεξαγωγή του προγράμματος χρησιμοποιείται ο πιο πλήρης και τεχνολογικά σύγχρονος εξοπλισμός (Οθόνες Προβολής, projectors, notebooks, κ.α.).

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

16 ώρες

ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ

Για κάθε θεματική ενότητα ξεχωριστά διανέμονται σημειώσεις, ενώ ταυτόχρονα παρέχεται στον κάθε καταρτιζόμενο πλήρες εκπαιδευτικό υλικό (folder εκπαίδευσης, σημειώσεις, άρθρα, case studies, διαφάνειες, κ.α.).

