



In zilele noastre, relațiile de durată cu clienții sunt esențiale pentru succesul în afaceri. Atât clienții interni, cât și cei externi doresc loialitate în relațiile de afaceri, iar castigarea depinde de aceștia și de comportamentele furnizorilor de servicii.



achieveglobal
Developing the 21st
Century Workforce

Cum sa creezi relatii exceptionale cu clientii ^R

Acest workshop ofera abilitati pentru dezvoltarea comportamentelor care ajuta la obtinerea loialitatii clientilor chiar si atunci cand apar disfunctionalitati in oferirea serviciilor. Fundational - concepte de baza, cunostinte si atitudini recomandate pentru orice persoana.

Programul se adreseaza organizatiilor care doresc:

- Sa se diferentieze prin calitatea serviciilor oferite clientilor
- Sa creeze sau sa consolideze o cultura axata pe satisfacerea nevoilor clientilor
- Sa creeze un mediu de lucru pozitiv, bazat pe colaborare
- Sa scada costurile de retentie a angajatilor și clientilor
- Sa se asigure ca sistemele de oferire a serviciilor pot fi personalizate pentru nevoile unice ale clientilor

Modulul 1: *Cum sa oferi servicii exceptionale*

Acest modul de 4 ore isi propune sa analizeze valoarea serviciilor exceptionale si rolul dumneavoastra in oferirea lor punand astfel in discutie conceptele care stau la baza acestor servicii.

Obiective

La sfarsitul acestui modul, participantii vor putea:

- sa descrie ce inseamna servicii exceptionale si care sunt provocarile in a le oferi
- sa discute beneficiile loialitatii clientilor pentru ei, organizatia lor si clienti
- sa explice importanta rolului personal in dezvoltarea loialitatii clientului
- sa identifice experientele definatorii cheie in relatia cu clientii
- sa identifice si sa discute cele trei dimensiuni ale serviciilor
- sa descrie patru calitati cheie pe care le asteapta clientul de la serviciile exceptionale
- sa foloseasca cele patru calitati cheie pentru a evalua si a imbunatati serviciile pe care le ofera

Agenda (4 ore):

- Ce inseamna servicii exceptionale
- Beneficiile loialitatii clientilor
- Cum sa creezi Momente Definitorii Pozitive
- Cele trei dimensiuni ale serviciilor
 - Dimensiunea umana
 - Dimensiunea afacere
 - Dimensiunea ascunsa
- Ce asteapta clientii de la servicii exceptionale
 - Calitatile STAR

Modulul 2: *Preocuparea fata de clienti*

Scopul acestui modul de 4 ore este sa va ajute sa va dezvoltati abilitatile de a oferi servicii amabile, atente care demonstreaza interes si preocupare fata de clienti la nivel uman.

Obiective

La sfarsitul acestui modul, participantii vor putea:

- sa explice de ce satisfacerea nevoilor la nivel uman ale clientului este esentiala pentru succesul dumneavoastra ca furnizor de servicii.
- sa asculte activ.
- sa arate dorinta de a ajuta.
- sa exprime respect.
- sa demonstreze clientului importanta pe care o are pentru organizatia lor.
- sa aprecieze un aspect legat de colaborarea cu clientul.
- sa aprobe ceva ce clientul a spus sau a facut.
- sa asigure clientul ca va beneficia de servicii de calitate.

Agenda (4 ore):

- Provocari in oferirea serviciilor care demonstreaza preocupare fata de clienti
- Principii care ajuta la demonstrarea preocuparii fata de clienti
 - Principiul 1: Demonstrarea interesului si preocuparii
 - Principiul 2: Aratati clientilor ca sunt importanti pentru organizatia dumneavoastra – cei 4 A
 - *Ascult si inteleg clientul si situatia sa*
 - *Apreciez un aspect legat de colaborarea cu clientul*
 - *Aprob ceva ce clientul a spus sau a facut*
 - *Asigur clientul de calitatea serviciilor*
- Bariere in aplicarea abilitatilor ce demonstreaza preocuparea fata de clienti

Modulul 3: *Cum sa recastigam increderea clientilor*

Acest modul de 4 ore isi propune sa dezvolte acele abilitati care va pot ajuta sa furnizati servicii clientilor frustrati, enervati sau suparati pentru ca lucrurile nu s-au derulat conform asteptarilor lor.

Obiective

La sfarsitul acestui modul, participantii vor putea:

- sa explice de ce este important pentru organizatie sa indrepte lucrurile in relatia cu clientii frustrati sau suparati
- sa descrie patru etape pentru recastigarea increderii clientilor
- sa foloseasca comportamentul productiv in cazul clientilor frustrati
- sa isi controleze reactiile proprii atunci cand clientii reactioneaza la nivel emotional
- sa foloseasca tehnici de dezamorsare atunci cand au de-a face cu clientii suparati sau furiosi
- sa ia masurile potrivite pentru rezolvarea ingrijorarilor clientului in mod satisfactor
- sa isi demonstreze angajamentul fata de client si sa il convinga pe acesta sa ramana loial



**Developing the 21st
Century Workforce**

Despre AchieveGlobal:

AchieveGlobal este lider mondial în domeniul programelor de instruire profesională . Prin dezvoltarea performanței și competenței resurselor umane, noi ajutăm organizațiile să transforme startegiile de afaceri în rezultate de afaceri. Achieve Global este singura soluție optimă actuală în ceea ce privește dezvoltarea profesională și alinierea performanței la direcțiile și obiectivele organizaționale de astăzi.

Cu programe traduse în peste 40 de limbi și dialecte – putem să performăm aproape oriunde în lume. Oportunitatea de a lucra cu dumneavoastră, de asemenea, este binevenită!



Developing the 21st Century Workforce

Str. Bucur, Nr. 2, Sector 4,
București, România
Tel.: (+40) 31 710 03 60
www.achieveglobal.ro

Agenda (4 ore):

- Patru pasi in recastigarea increderii clientilor
 - Ascultati ce are de spus clientul
 - Detensionati atmosfera
 - Actionati pentru a imbunatati situatia
 - Lasati o impresie pozitiva
- Modalitati de a nu te lasa angrenat in situatii neproductive
- Alegerea comportamentelor productive
- Tehnici de difuzare a emotiilor negative
- Modalitati de recastigare a increderii clientilor

Modulul 4: *Cum sa depasim asteptarile clientilor*

Acest modul de 4 ore isi propune sa va dezvolte abilitatile de a face clientul sa se simta special si valoros, sa creati experiente atat de surprinzatoare, pozitive si memorabile incat clientul sa povesteasca si altora despre ele si, in acelasi timp, sa sustina si sa construiasca relatia lor cu organizatia dumneavoastra.

Obiective

La sfarsitul acestui modul, participantii vor putea:

- sa defineasca serviciile ce depasesc asteptarile clientilor
- sa explice in ce fel contribuie serviciile ce depasesc asteptarile clientilor la cresterea loialitatii acestora
- sa recunoasca oportunitatile de depasirea a asteptarilor clientilor in situatii normale si dificile
- sa genereze o varietate de optiuni pentru a oferi servicii ce depasesc asteptarile clientilor
- sa selecteze actiuni potrivite si cu insemnatate pentru fiecare client
- sa faca gesturi ce depasesc asteptarile clientilor intr-un fel care intareste relatiile si creaza momente definitori pozitive memorabile

Agenda (4 ore):

- Ce inseamna depasirea asteptarilor clientilor
- Criterii de depasire a asteptarilor clientilor
- Pasi in procesul de depasire a asteptarilor clientilor
- Oportunitati de depasire a asteptarilor clientilor
 - In situatii dificile
 - In situatii obisnuite

Metodologie

In timpul acestui program, sunt utilizate diferite tipuri de tehnici de invatare pentru adulti: discutii de grup, aplicatii practice, modelari video, exercitii de conexiune.

Audienta: Toti angajatii care interactioneaza cu clientii.

Durata: Workshop de 2 zile format din 4 module disponibile si pentru livrare separata.