

Rīcība sarežģītās apkalpošanas situācijās

Dalībnieki:

Darbinieki, kuri ikdienā saskaras ar klientu sūdzībām, risina problēmsituācijas un panāk, lai klienti būtu apmierināti ar apkalpošanu

Mērķis:

Dot dalībniekiem metodes un prasmes rīcībai sarežģītās klientu apkalpošanas situācijās, lai uzlabotu savu stresa noturību un veiksmīgāk risinātu sūdzības un konfliktsituācijas

Metodika:

Īsas lekcijas mijas ar individuālām un grupu nodarbībām. Dalībnieki izspēlē sarežģītas klientu apkalpošanas situācijas, ar video un audio treniņu palīdzību novērtējot savu sniegumu un meklējot veidus prasmīgākai konfliktsituāciju risināšanai



Veiksmīgi atrisināta konfliktsituācija ir ceļš uz klienta lojalitāti!



Nozīmīgākās tēmas:

Apkalpošanas darbinieka ietekme uz klienta gandarījumu un atkārtotiem pirkumiem

- klienta lēmumi par tālāku sadarbību
- kā veidojas klienta gandarījums
- sarežģītākās situācijas klientu apkalpošanā

Kā sagatavoties sarežģītām situācijām darbā ar klientiem

- sarežģīto situāciju savlaicīga identificēšana
- kā sagatavoties neapmierinātu klientu apkalpošanas situācijām
- savu un klienta aizsargreakciju pamanīšana
- pašapziņas un pārliecības nozīme darbā ar klientiem

Darbinieka rīcība, risinot sarežģītas situācijas

- pozitīvas attieksmes veidošana komunikācijā ar klientu
- kā radīt pozitīvu gaisotni sadarbībai
- klienta izteiktās kritikas mierīga uzklausišana

Klientu apkalpošanas metodes sarežģītu situāciju atrisināšanai

- klienta domāšanas un psiholoģijas izpratne
- aktīvā klausīšanās – līdzeklis klienta problēmas izpratnei
- jautājumu tehnikas pielietošana sūdzību izskatīšanā
- konfliktsituāciju risināšanas 5 scenāriji
- vienošanās ar klientu par optimālu risinājumu

Personīgās attīstības plāns savu klientu apkalpošanas prasmju pilnveidošanai

