

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΣΚΟΠΟΣ

Κανείς δεν αμφιβάλλει πως οι πωλήσεις είναι η «αιμοδοσία» για έναν οργανισμό. Επίσης κανείς δεν μπορεί να ισχυριστεί πως ένας πελάτης έχει μία και μόνο ανάγκη προς κάλυψη. Σκοπός αυτού του οκτάωρου ταχύρυθμου σεμιναρίου είναι η παρουσίαση των βημάτων μίας μεθοδολογίας διαχείρισης και ανάπτυξης μίας νέας πελατειακής σχέσης, **ώστε ο «καλός» πελάτης να εξελιχθεί σε «πιστό»**. Η διαμόρφωση σχέσης όπως αυτή καθορίζεται από μία άψογη εξυπηρέτηση και συνεχόμενο follow-up, χαρακτηρίζει έναν επαγγελματία ο οποίος επιδιώκει να ξεφύγει από την συνηθισμένη ροή του μοντέλου «πώληση για την πώληση». Στους συμμετέχοντες θα παρουσιαστεί το τρίπτυχο επαγγελματική εξυπηρέτηση - ανθρώπινη διάσταση - υπέρβαση, προκειμένου να ανεβάσουν τον πήχυ και τις προσδοκίες τους αναφορικά με μία πελατοκεντρική προσέγγιση εξυπηρέτησης που συμπληρώνει την ορθή πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών.

ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το σεμινάριο απευθύνεται σε στελέχη εξυπηρέτησης πελατών, πωλητές, επιχειρηματίες αλλά και σε όλους όσους επιθυμούν να αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίον εξυπηρετούσαν έως τώρα τους πελάτες τους, με έναν πιο στρατηγικό και μακροπρόθεσμο σχεδιασμό.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

- Δείχνοντας την διάθεσή μας για εξυπηρέτηση, στον πελάτη
- Αναζητώντας πληροφορίες - αποφεύγοντας την «ανάκριση»
- Παρέχοντας πληροφορίες με ακρίβεια και σαφήνεια
- Υλοποιώντας και ελέγχοντας την υπέρβαση
- Πως μπαίνω στην θέση του πελάτη
- Τι είδους ανάγκες καλύπτω
- Η διαδικασία «ανάπτυξης» του πελάτη
- Διαπραγματεύσεις με τον πελάτη
- Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά εξυπηρέτησης πελατών
- Διαχείριση χρόνου Vs. «βιασύνη» στην εξυπηρέτηση του πελάτη
- «Αξία» πελάτη
- Ολική ποιότητα στην εξυπηρέτηση του πελάτη

ΔΙΑΡΚΕΙΑ - ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Η διάρκεια του σεμιναρίου είναι **8 ώρες**.

Η διδασκαλία των μαθημάτων γίνεται στις εγκαταστάσεις του FUTURE BUSINESS SCHOOL, Αρκαδίας 16Α, Περιστέρι (πλησίον μετρό Αγ. Αντωνίου)

ΠΑΡΟΧΕΣ

Ηλεκτρονικές σημειώσεις, Πιστοποιητικό παρακολούθησης,

ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΛΑΕΚ 0,24%

Το πρόγραμμα επιδοτείται από το 0,24% του ΛΑΕΚ

FUTURE BUSINESS SCHOOL - ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ

Αρκαδίας 16^Α, 121 32, Περιστέρι, τηλ.: 210.5782931-2-3, fax: 210.5782900

e-mail: info@futurebs.gr, website: www.futurebs.gr