

Program szkolenia

„Profesjonalna Obsługa Klienta”

Godzina	Temat zajęć
9.00 – 9.15	Powitanie uczestników i wprowadzenie
9.15 – 10.30	• Co to jest profesjonalna obsługa klienta? • Dlaczego tracimy klientów?
10.30 – 10.45	Przerwa
10.45 – 12.15	• Kształtowanie własnego wizerunku • Znaczenie pierwszego wrażenia • Umiejętność autoprezentacji • Ćwiczenia praktyczne i ich omówienie
12.15 – 12.45	Przerwa
12.45– 14.15	• Komunikacja werbalna i niewerbalna jako sposób na zbudowanie korzystnej relacji z klientem • Analiza potrzeb klienta • Ćwiczenia praktyczne i ich omówienie
14.15 – 14.30	Przerwa
14.30 – 16.00	• Typologia klientów • Telefoniczna obsługa klienta • Ćwiczenia praktyczne i ich omówienie