

## TRÉNINKY, WORKSHOPY, SEMINÁŘE

### Péče o zákazníka

*Tento kurz je určen všem, kteří cítí potřebu rozvinout nebo zlepšit svou schopnost získat a udržet si zákazníka. Hlavními tématy kurzu jsou rozvoj specifických komunikačních dovedností klíčových pro úspěšnou komunikaci s klienty, identifikace potřeb klienta a faktorů jeho spokojenosti, rozvoj empatie a zákaznické orientace. Cílem kurzu je naučit účastníky o zákazníka pečovat a navázat s ním dlouhodobý obchodně-přátelský vztah. Kurz se cíleně vyhýbá technikám typu „jak ze sebe rychle udělat obchodníka“ nebo „jak prodat mrtvému zimmník“ a zaměřuje se spíše na obecně platné principy. Hlavní pozornost je tak věnována rozvoji schopností a dovedností, které vedou k dlouhodobým a efektivním řešením a práci s klientem.*

#### Cíle

Účastníci budou po absolvování kurzu schopni:

- osvojit si základní pojmy a postupy péče o zákazníka
- využívat vhodné formy komunikace směrem ke klientovi
- úspěšně pracovat s typologií klienta
- reflektovat dopady svého vystupování na vztah s klientem
- předcházet možným nedorozuměním
- posilovat schopnost citlivě pracovat s atmosférou v obchodním vztahu
- rozpoznat faktory klíčové pro spokojenost klienta
- rozvíjet dlouhodobé vztahy s klienty

#### Nástroje

Výklad / nácvik v modelových situacích / hraní rolí / videotrénink / studijní materiály / individuální zpětná vazba

#### Rozsah

2 dny

#### Obsah kurzu

- typologie klientů, očekávání a potřeby klienta, faktory spokojenosti
- zásady jednání s klienty, empatie, zpětná vazba
- komunikace po telefonu, emailem, tváří v tvář
- budování vztahu s klientem
- identifikace klíčového klienta, budování dlouhodobého vztahu
- prevence a řešení problémů a konfliktů
- zvládání emocí, empatická asertivita

#### Motto:

*„Lidé okolo nás si z každého setkání s námi vždy něco odnesou a jen my rozhodujeme o tom, co to bude.“*

Marlo Morgan



ODYSSEY PERFORMANCE ENHANCEMENT NETWORK, SPOL. S R.O.

Badeniho 1/290 • 160 00 Praha 6

tel: (+420) 224 310 629 • fax: (+420) 224 310 622

skype: odysseycz • email: consulting@odyssey.cz • web: www.consulting.odyssey.cz