

Wprowadzenie

Znaczenie obsługi Klienta

Zadowolenie vs niezadowolenie Klienta

Podstawowe wymiary obsługi trudnego Klienta: komunikacja, relacja, problem

Komunikacja:

Definicja oraz znaczenie komunikacji

Aktywne słuchanie

Oceny, interpretacje, dobre rady

Chwasty językowe oraz komunikacja niewerbalna

Metamodel

Perswazyjne budowanie relacji

Pierwsze wrażenie

Ujawnij siebie

Trudne pytania

Docenienie Klienta

Magiczne słowa (IMIE, proszę i dziękuję)

Pacing

Systemy reprezentacji (NLP)

Metaprogramy (NLP)

Techniki zwiększające wiarygodność

Prawa perswazji

Metody ukrytej perswazji

Problem:

Identyfikacja potrzeb Klienta

Przedstawienie sposobu rozwiązania problemu

Wyjaśnianie zastrzeżeń

Zamykanie procesu obsługi Klienta

Radzenie sobie z trudnym Klientem

Typologia zachowań trudnych Klientów

Straszenie konkurencją

Asertywne stawianie granic

Zamiana oceny na opinię

Sposoby reagowania na krytykę

Formuła PREZENTU – postępowanie wobec reklamacji Klienta