Sandler Training Hub

Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών

300.10
Κωδικός σεμιναρίου

Προτεινόμενη διάρκεια:
1 ημέρα - 8 ώρες

Σε ποιους απευθύνεται:

- Σε όλους τους επαγγελματίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- Σε επαγγελματίες που η τηλεφωνική πώληση υπηρεσιών αποτελεί σημαντικό μέρος των αρμοδιοτήτων τους
- Σε διοικητικό προσωπικό που καθημερινά έρχεται σε επαφή με εσωτερικούς ή εξωτερικούς πελάτες

Το πρόγραμμα

Συχνά οι πελάτες που είναι δυσαρεστημένοι με τις υπηρεσίες που τους παρέχονται δεν παραπονούνται σε εσάς. Παραπονούνται σε άλλους, διαμορφώνοντας αρνητική αντίληψη για τις υπηρεσίες σας ή αποχωρούν ανεπιστρεπτί. Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών παρουσιάζει αυξημένο βαθμό ρίσκου και δυσκολίας από την κατά πρόσωπο εξυπηρέτηση, εφόσον υπόκειται σε μια σειρά επιπλέον, γνωστών περιορισμών: Χρόνου, συναισθηματικής εγγύτητας, σφαιρικής αντίληψης του συνομιλητή, απώλεια εστίασης λόγω μεγάλης συχνότητας επαφών και άλλων.
Σκοπός του σεμιναρίου είναι να παράσχει στους συμμετέχοντες ένα σταθερό υπόβαθρο αξιών, συμπεριφορών και διαδικασιών/εργαλείων, που θα τους επιτρέψει να εξυπηρετούν τους πελάτες τους καλύτερα σε κάθε τηλεφωνική συναλλαγή μαζί τους.

Μεθοδολογία

Στο πρόγραμμα σχεδιάζονται και χρησιμοποιούνται εκτενώς σύγχρονα εκπαιδευτικά εργαλεία και τεχνικές που έχουν αναπτυχθεί από τη KPMG, επαγγελματικούς ή ακαδημαϊκούς φορείς εξυπηρέτησης πελατών και τη Sandler Training. Τα εργαλεία αυτά αφορούν κυρίως στην οπτικοποίηση μοντέλων εξυπηρέτησης, προσομοιώσεις, μελέτες περιπτώσεων και αναπαράσταση ρόλων, συμβάλλοντας στην επιτυχή αφομοίωση αποτελεσματικών τεχνικών και στην πρακτική εφαρμογή τους.

Συνοπτικό πρόγραμμα

Επαγγελματισμός στην Εξυπηρέτηση Πελατών

- Ποιοτική εξυπηρέτηση & προσδοκίες πελατών
- Γεφυρώνοντας 5 «χάσματα» στην εξυπηρέτηση
- Καλύπτοντας τις 8 βασικές ανάγκες των πελατών
- Δημιουργώντας «στιγμές αλήθειας» σε κάθε επαφή

Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών

- Οι 4 Γενικοί Άξονες
  - Αξιοπιστία
  - Ταχύτητα ανταπόκρισης
  - Προσωπική προσοχή & φροντίδα
  - Διασφάλιση υπηρεσίας
- Οι 3 Ειδικοί Άξονες
  - Στάση & νοοτροπία - τι απαιτείται
  - Σχέση με τον πελάτη - πώς διασφαλίζεται
  - Επικοινωνία - ο κύκλος της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης αναλυτικά

Τεχνικές που έχουν αποτέλεσμα!

- Στρατηγική χρήση ερωτήσεων για διασφάλιση της σχέσης
- Διαχείριση εξειδικευμένων περιπτώσεων/ προφίλ πελατών
- Βασικές αρχές διαχείρισης προβλημάτων & παραπόνων
- Τεχνικές αποκλιμάκωσης εντάσεων
  - Δηλώσεις αποφόρτισης
  - Αντιστροφές

Προσωπικά Πλάνα Δράσης

Απόστολος Παλάσκας
Διευθυντής, KPMG Institute

Sandler Training Πιστοποιημένο από τη Sandler Training

© 2017 KPMG Σύμβουλοι ΑΕ, Ελληνική Ανώνυμη Εταιρεία και μέλος του δικτύου ανεξάρτητων εταιρειών-μελών της KPMG συνδεδεμένων με την KPMG International Cooperative ("KPMG International"), ενός Ελβετικού νομικού προσώπου. Με την επιφύλαξη κάθε δικαιώματος.