

2022. május 19., Budapest

KIFOGÁS- ÉS PANASZKEZELÉS

a belső és külső ügyfélkommunikációban



MIÉRT?

Önnek ajánljuk a programot, ha **munkájában** vagy **magánéletében** igényli a következő területek fejlesztését:

- stresszkezelés, **konfliktuskezelés**, válságkezelés
- **nehéz emberek** kezelése és elengedés
- **belső PR, többgenerációs csapatműködés**
- egészséges munkakörnyezet kialakítása

HOGYAN?

Munkakörnyezetünk minősége életminőségünket jelentősen befolyásolja. Mit tehetünk mi ennek javításáért? Egész napos képzésünk során megismerjük a **minőségi ügyfélkommunikáció alapelveit**, és gyakoroljuk azok alkalmazását a **belső** és **külső** ügyfeleink **kifogásainak és panaszainak** kezelésében. Az egész napos csoportmunka során meglévő **készségeinkre** alapozva hasznos **módszereket** és **technikákat** sajátítunk el.

Tréner:

Horváth Endre, ügyvezető, Budasys Services

A TRÉNING PROGRAMJA:

(1) Szolgáltatási alapelvek

- „Meg kell beszélnem valakivel”
- „Még gondolkodom rajta”
- „Körül szeretnék nézni máshol is”
- „Túl drága a termék”
- „Meg vagyok elégedve a jelenlegi szolgáltatómmal”
- „Most nem érek rá foglalkozni ezzel”
- „Nincs szükségem a termékre”
- „Még nem aktuális a dolog”

I. GYAKORLÓ FELADAT: AMATŐR ÉPÍTÉSZEK

„Érzem, hogy hall, ért és kedvel.”
„Tudom, hogy tisztel, becsül és segít.”

(2) TOP 10 kifogáskezelési módszer

- » Én más vagyok
- » A privilégiumtechnika
- » A bumerágmódszer
- » A teljes elfogadás
- » Vevői motívumok
- » Provokáció
- » A legrosszabb forgatókönyv
- » A jó szándék kifejezése
- » Ügyfélsztorik bemutatása
- » A legjobb forgatókönyv

II. GYAKORLÓ FELADAT: HALLGASD VÉGIG!

(3) Esetleírások, technikák a gyakorlatban

- Nyitott visszakérdezés
- Hipotetikus kérdés
- A kontextus megváltoztatása
- Bumeráng 2.0
- Hallgatás
- Zárt visszakérdezés

KIFOGÁS- ÉS PANASZKEZELÉS

2022. május 19., Budapest



III. GYAKORLÓ FELADAT: ADD TOVÁBB!

(4) Haladó stratégiák

- » Kérdezési stratégia
- » Közmondásos stratégia
- » Interjúzási stratégia
- » A magasabb cél
- » Az önvád stratégiája
- » Kifogásból lehetőség

IV. GYAKORLÓ FELADAT: LÉGY ÖNMAGAD!

Kinek?

- ügyfélszolgálati munkatársak és vezetők
- értékesítési szakembereknek és vezetők
- HR szakértők és vezetők
- minőségügyi munkatársak és vezetők
- marketing munkatársak és vezetők
- projektagok és projektvezetők

Felhasznált irodalom:

1. Sullivan, W, Rees, J: Clean Language, Crown House, 2018
2. Zemke, R: Ügyfélszolgálat felsőfokon, Z-Press, 2005
3. Carlaw, P, Deming, VK: Ügyfélszolgálati tréninggyakorlatok, Z-Press, 2005
4. Miller, BC: Quick Team-Building Activities for Busy Managers, Amacom, 2015

KIFOGÁS- ÉS PANASZKEZELÉS

2022. május 19., Budapest



Kitől?

- Dr. Horváth Endre, PhD tanszékvezető főiskolai tanár, közgazdász
- 24 év pénzügyi, informatikai, közigazgatási vezetői tapasztalat
- 29 év egyetemi, főiskolai, vállalati oktatói tapasztalat
- az MTA köztestületi tagja, a Mensa és az AIEST korábbi tagja



További készségfejlesztő tréningeink közül:





2022. március 22.

KIFOGÁS- ÉS PANASZKEZELÉS

A belső és külső ügyfélkommunikációban

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Aláírás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

Cégnév _____
 Irányítószám _____ Helység _____
 Utca/Postafiók _____

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.
² A képzés/rendezvényre regisztráló aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.
³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!**

Részvételi díjak	2019. október 11-ig		2019. október 12-től
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> KIFOGÁS ÉS PANASZKEZELÉS 2019. NOVEMBER 26. BUDAPEST	119.000 Ft	30.000 Ft	149.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentációt, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezéssel elfogadjuk a jelentkezési és visszalépcsé feltételeket. Jelentkezéskor beérkezése után visszaigazolást és számlát kapunk. Kérjük az összeget szeptember 15-ig átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünkhez 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utalvány feloldókönyvével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felzárkózási- és inkasszó kötelezettségére kötelezett. Esztelen program- és helyszínelváltás jogát fenntartjuk. Visszalépcsé: Csak írásban lehetséges. A részvételi visszatérítési összeg 20.000 Ft+áfa/jelentkező, a rendezvény megkezdésétől 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft+áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belül lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett részvételi visszatérítési módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Simon Bernadett 06-70/419-8627
 Konceptió: Lukácsi Ágnes 06-70/703-54-65