

Szowny Panie ~~Mariuszu~~,

W wyniku analizy informacji jakie od Państwa otrzymałem doszedłem do wniosku, że w zakresie obsługi serwisowej i reklamacyjnej, szkolenie, o którym rozmawialismy powinno obejmować następujące bloki tematyczne :

1. Rodzaje świadczonych usług serwisowych i reklamacji – sklasyfikowanie w przejrzysty sposób zagadnień, ich przyczyn, mechanizmów i procesów związanych z ich realizacją, punktów krytycznych w trakcie obsługi oraz zagrożeń z nich wypływających.
2. Uwarunkowania formalno-prawne reklamacji i usług serwisowych – omówienie wykładni prawnych przygotowanych przez prawników.
3. Oczekiwania klientów oraz interpretacja uwarunkowań formalno-prawnych przez klientów- pokazanie zagrożeń wynikających ze złej interpretacji przeczytanych treści w dokumentach, instrukcjach itd.
4. Podstawowe zasady obsługi reklamacji – wspólne wypracowanie ogólnych zasad postępowania
5. Sposoby przyjmowania zgłoszeń przez telefon – specyfika pracy z telefonem
6. Przebieg i zasady prowadzenia rozmów telefonicznych
7. Narzędzia kontroli rozmów telefonicznych
8. Sposoby umiętowanego sterowania rozmówcą
9. Trudni rozmówcy i trudni klienci – jak rozpoznać problem i jak zaspokoić oczekiwania i potrzeby klienta
10. Zasady obsługi reklamacji pocztowych – specyfika komunikatów listowych i faksowych
11. Umiejętność formułowania przekazu listowego/faksowego – punkty krytyczne i newralgiczne w korespondencji , układ dokumentu i zasady budowy komunikatu.
12. Obsługa klienta w miejscu sprzedaży i u klienta
13. Przygotowanie się do wizyty/rozmowy – merytoryczne i techniczne
14. Rozpoznanie problemu
15. Wyposażenie serwisanta i przygotowanie materiałów do wizyty
16. Wizyta / rozmowa z klientem
17. Komunikacja werbalna i niewerbalna
18. Rozpoznanie problemu i oczekiwań klienta
19. Określenie procedury postępowania
20. Przygotowanie dokumentacji
21. Przygotowanie się do rozmowy z klientem
22. Zaproponowanie rozwiązania
23. Odpowiedź na negatywne/wrogie zachowanie klienta
24. Zachowanie się pracownika w sytuacjach ekstremalnych
25. Follow up – kontrola procesu reklamacyjnego
26. Informowanie o decyzji – wyznaczenie celu rozmowy
27. Odpowiedzialność za klienta – utrzymanie kontaktu z klientem
28. Zakończenie postępowania reklamacyjnego.

Wydaje mi się, że optymalnym rozwiązaniem byłoby zorganizowanie szkolenia trwającego 3 dni robocze. W przypadku ograniczeń budżetowych należy podjąć decyzje o rezygnacji z pewnych elementów szkolenia oraz zrezygnować z niezbędnych ćwiczeń co oddziaływałoby niekorzystnie na efekty szkolenia.

Termin szkolenia pozostawiam w Państwa gestii, tym bardziej że w przypadku uzasadnionym istnieje zawsze możliwość przesunięcia w czasie zaplanowanych wcześniej moich zajęć z działem Telemarketingu, na Państwa rzecz. Tym samym dysponuję pewną elastycznością. Jednakże bardzo proszę o sugestie dotyczące terminu tak szybko jak to tylko będzie możliwe.

Trzy dni szkolenia są dosyć męczące dla jego uczestników, w związku z tym możliwe jest przygotowanie najpierw jednego dnia szkolenia w zakresie ogólnym, natomiast np. 1 tydzień później zorganizowania 2-dniowych zajęć szkoleniowo-warsztatowych.

Koszt szkolenia omawiałem wcześniej z p.Konradem i ustaliliśmy, że cena specjalna dla Państwa wyniesie 2700zł za dzień szkolenia (sesja 3 dniowa – 8100 zł). Zwyczajowa cena szkoleń prowadzonych przeze mnie to 3500-4500 zł/dzień szkolenia:

Szczegółowy zakres szkolenia oraz założenia programowe (ze względu na odległy termin szkolenia proponowany przez Pana) prześle Panu do dnia 25 listopada 2000r. O ile zaistnieje potrzeba przesłania go do Pana wcześniej – proszę dać znać.

Uwagi

Powyższe ceny są cenami netto i nie uwzględniają podatku VAT.

Powyższe ceny są cenami jedynie za usługę i materiały robocze i nie uwzględniają również ceny pobytu i dojazdu konsultantów i szkoleniowców do miejsc wyznaczonych przez Zleceniodawcę.

Powyższe ceny nie uwzględniają kosztów logistycznych przeprowadzenia szkolenia.