

KATALOG E-SZKOLEŃ

ANALIZY ROZMÓW TELEFONICZNYCH

CCMS.POLSKA Q3-Q4 2021



SAMOEDUKACJA W BOK, DOK, CC

CCMS.POLSKA

ccms.polska@gmail.com
biuro@cxm.com.pl

Tel. +48 519 070 003

29.03.2022

KORZYŚCI ZE STOSOWANIA E-SZKOLEŃ



WYGODNY SYSTEM
FINANSOWANIA EDUKACJI



PRZEJRZYSTY COACHINGOWY
CHARAKTER LEKCJI



DOSTĘPNOŚĆ 4 TYGODNIE
WIELOKROTNE UŻYCIE



www.cxm.com.pl/sklep/e-szkolenia/ccms2022

Brak właściwego przygotowania pracowników i nieskoordynowane działania, stałego podnoszenia ich umiejętności, są najczęstszą przyczyną nieefektywnego zarządzania jednostkami organizacyjnymi, zbudowanymi w firmach, na potrzeby ich klientów

E-szkolenia to najlepszy sposób uniknięcia braku kalibracji

O nas i naszych staraniach...

CCMS.Polska to inicjatywa, zrzeszająca firmy i osoby fizyczne działające w sposób wyróżniający się nowoczesnymi metodami pracy na rynku, w obszarach CX (customer experience), CEM (customer experience management), CS (customer service), OK (obsługa klienta), CC (contact center), w sferze handlowej, sprzedażowej, utrzymaniowej.

Zbudowana przez nas platforma e-szkoleniowa ma służyć adeptom sztuki obsługi klienta w podnoszeniu kwalifikacji indywidualnej i zespołowej oraz w podnoszeniu skuteczności działań, z wykorzystaniem telefonu jako głównego narzędzia pracy, na styku odpowiedzialnej firmy, z potencjalnym lub aktualnym klientem.

Sesje tworzone były z myślą wykorzystywania ich, w następujący sposób:

- do nauki postępowania pracownika w kontakcie telefonicznym z klientem, w trakcie szkoleń wprowadzających neofitę w struktury firmy (narzędzie uzupełniające)
- do wprowadzenia pracownika w tematykę szkoleń tradycyjnych, dotyczących skutecznych technik konwersowania z klientem, by szkolenia grupowe mogły mieć formę efektywnych działań o charakterze warsztatowym (narzędzie wprowadzające)
- wprowadzenia pracownika w obszar objęty późniejszym coachingiem indywidualnym, w celu pokazania ogólnych zasad analizowania własnych poczynań pracownika (nauka symulacji)
- samodzielnych działań edukacyjnych, narzucających zestandaryzowaną formę dla postępowania indywidualnego, po okresie szkoleń ogólnych i szkoleń grupowych o charakterze warsztatowym (samoedukacja)

3 modele działania

Oferujemy trzy typy współpracy:

- Doraźny – polegający na wykupywaniu miesięcznego dostępu do usługi w ramach jednostkowej licencji, co określa konieczność logowania się i procesowania na serwerach CCMS
- Systemowy- polegający na tworzeniu dedykowanych e-szkoleń, pod temat i zakres precyzyjnie określony przez zleceniodawcę; wówczas to szkolenie może zostać wgrane na wskazane przez zlecającego serwery i administrowaniem szkolenia zajmuje się zlecający
- Mieszany- polegający na tym, że szkolenie jest przygotowywane pod wymogi zleceniodawcy, jednak warstwa merytoryczna traktowana jest w sposób ogólny, by inni uczestnicy mogli również korzystać z tego w ramach wykupionych licencji (co pozwala zleceniodawcy obniżyć koszty wdrożenia i eksploatacji e-szkolenia)

Cennik korzystania z usług

Koszt zakupu i wykorzystania jednej licencji na 30 dni -	61,00-85,00 PLN netto
Koszt zakupu i wykorzystania pakietu (od 15-25 licencji równocześnie) (-10%)	55,50-76,50 PLN netto/1 użytkownika
Koszt zakupu i wykorzystania pakietu (powyżej 25 licencji jednorazowo (-15%))	51,75-72,25 PLN netto/1 użytkownika
Koszt stworzenia lekcji na indywidualne zamówienie (i umieszczenie jej na serwerach zleceniodawcy) (+ roczny plan wykorzystania szkolenia, dla nielimitowanej liczby uczestników)	6.500 PLN netto (pakiet zleceniodawcy)
Koszt stworzenia lekcji w modelu mieszanym na indywidualne zamówienie (w tym 100 jednorazowych licencji jednomiesięcznych, wliczonych w tę cenę, do wykorzystania w ciągu 6 msc.)	3.500 PLN netto;

ZAMÓWIENIA

Zakup indywidualnego możesz dokonać w naszym sklepie <http://www.cxm.com.pl/sklep>

Zamówienia pozostałe - prosimy o kontakt pod adresem ccms.polska@gmail.com

CCMS WYDAMICTWA **CYKL SZKOLEŃ** **Analiza Rozmowy Telefonicznej ART-001** (N)EVER (E)TOP LEARNING CLICK

ART-001 inicjowanie określenie celu rozwinięcie rozmowy podsumowanie zakończenie ANALIZA test ART-002

ROZMOWA TELEFONICZNA

Klient analizując historię swoich transakcji z ostatniego miesiąca, trafił na transakcje, które wydają mu się podejrzane, ponieważ ich nie pamięta. Postanawia więc sprawdzić to u źródła, czyli zadzwonić do swojego banku w celu otrzymania informacji wyjaśniających. Planował zrobić to po powrocie do domu, ale w tej chwili okazało się, że musi czekać u lekarza na swoją kolej, jakieś 30 minut. Postanawia nie tracić czasu i telefonuje do swojego banku już teraz. Łączy się z infolinią typu 0-800.....

Rozmowę poprowadzi doświadczony doradca, dla której będzie to już 8. rozmowa tego typu, w dniu dzisiejszym.

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady działania w sytuacjach wymagających od niego skupienia, właściwej diagnostyki i umiejętności pozyskiwania danych i informacji od klienta, który może nie być w stanie dokonywać obiektywnej oceny okoliczności wystąpienia zdarzenia.

Niezwykle ważnym elementem jest utrzymanie klienta w świadomości, że zdarzenia, które nie były jego udziałem, z racji charakteru zawartej z bankiem umowy, nie będą niezasadnie obciążały klienta.

Od konsultanta wymagana jest umiejętność właściwego wchodzenia w relacje z klientem, który może obawiać się konsekwencji zdarzenia i być w stanie pobudzenia emocjonalnego.

Lekcja zawiera wskazówki i określa standardy dla tego typu działań



Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

61,50 PLN brutto

ART.-001

inbound; rozmowa interwencyjna
- dziwne transakcje na rachunku bankowym

Postawa klienta:

- Klient oczekujący pomocy w sytuacji zaobserwowania na swoim rachunku dziwnych, trudnych do wytłumaczenia transakcji
- Klient współpracujący

Trudności w rozmowie:

- Identyfikacja natury problemu
- Procedowanie rozpoznania przyczyny zdarzenia
- Przekonywanie klienta do możliwych opcji oraz rozważenie możliwości wystąpienia każdej z nich
- Sugestia wykonania działań dodatkowych, w obliczu konieczności zgłoszenia naruszenia prywatności, w sposób formalny
- Edukacja klienta

ART.-002

Inbound; rozmowa reklamacyjna
- zgłoszenie zatrzymania karty w bankomacie

Postawa klienta:

- Klientka oczekująca pomocy w przypadku zatrzymania jej karty bankowej w bankomacie firmowym
- Klient żądający niemożliwego, tu i teraz
- Klient roszczeniowy

Trudności w rozmowie:

- Identyfikacja natury zaistniałego problemu
- Procedowanie rozpoznania przyczyny i skutków zdarzenia
- Wskazanie możliwego rozwiązania problemu klientki
- Wyłumaczenie mechanizmów rządzących korzystaniem z kart i bankomatów
- Edukacja klienta

CYKL SZKOLEŃ
Analiza Rozmowy Telefonicznej ART-002-F

ART-002 inicjowanie określenie celu rozwinięcie rozmowy podsumowanie zakończenie ANALIZA test ART-002

ROZMOWA TELEFONICZNA

Klientka telefonuje do Centrum Obsługi Kart Płatniczych BANKU, w celu ustalenia sposobu odzyskania karty zatrzymanej przez bankomat. W związku z tym, że ostatnio udało się jej odzyskać kartę prawie natychmiast, jest optymistycznie nastawiona do zaistniałego problemu. Łączy się z infolinią typu 0-801.....

Rozmowę poprowadzi doświadczony doradca, dla którego będzie to już 17. rozmowa tego typu, w dniu dzisiejszym

ART-CUSTOMER SERVICE

ANALIZA ROZMOWY TELEFONICZNEJ ART-002

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

59,00 PLN brutto

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady działania w sytuacjach wymagających od niego właściwego sposobu współpracy z osobą, która zgłasza problem i oczekuje realizacji niemożliwego trybu postępowania. Musi mieć już postawę konsultanta, który jej zdaniem, ewidentnie nie chce jej pomóc.

Zadaniem konsultanta jest poinformowanie klientki o technicznych uwarunkowaniach jego interwencji, ale również znalezienie sposobu rozwiązania problemu, który finalnie przez klientkę zostanie zaakceptowany.

Lekcja zawiera wskazówki mówiące o tym, jaki sposób prowadzenia rozmowy musi on przyjąć, by spełnić postawione przed sobą cele i określić standardy dla tego typu działań, które powinny być bezwzględnie zachowane, w tego typu sytuacjach. Ważne jest by konsultant wiedział ile i w jakim zakresie może się posunąć w swoich działaniach.

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach kiedy klient oczekuje rzeczy niemożliwych do spełnienia, a wynikających z faktu braku wiedzy na temat różnicy formalno-prawnej, przy zakupach dokonywanych przez klienta indywidualnego i klienta firmowego.

Konieczność wytłumaczenia różnic i ich uwarunkowań oraz nauka na przyszłość, efektywnych zasad postępowania przy zakupach dokonywanych „na firmę” jest najważniejszym celem postępowania klienta.

Sytuacja groźna wyciągnięciem konsekwencji wobec pracownika jest dosyć często i pracownik musi nauczyć się tego, co może, co powinien, a czego zrobić mu nie wolno, w każdym możliwym przypadku.

Obawa o karę lub krytykę przełożonego, musi wynikać z konkretnych procesów, a nie być stałym zagrożeniem dla pracownika.



Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART.-003

inbound skarga/reklamacja na zakupiony produkt;
żądanie wymiany na nowy

Postawa klienta:

- Klient skarży się na wadliwość zakupionego produktu
- Oczekuje natychmiastowej wymiany na nowy
- Klient nieświadomy tego, że zakupy „na firmę” rządzą się innymi prawami

Trudności w rozmowie:

- Identyfikacja natury problemu
- Problem z odtworzeniem dokumentu zakupu
- Wytłumaczenie klientowi różnicy formalno-prawnej przy zakupach nie indywidualnych
- Zmuszenie klienta do odwiedzenia placówki, w której dokonano zakupu
- Edukacja klienta, na przyszłość

ART.-004

Inbound - próba złożenia przez telefon zamówienia i skarga na wprowadzenie klientki w błąd przez innego konsultanta

Postawa klienta:

- Klientka zawiedziona niemożnością dokonania natychmiastowego zakupu pralki ,
- Klientka czuje się oszukana przez konsultanta obsługującego ją dzień wcześniej
- Klientka zbulwersowana postawą pracownika firmy

Trudności w rozmowie:

- Wytłumaczenie klientce natury nieporozumienia
- Zarzuty klientki, że mimo wcześniejszych zapewnień konsultanta, zakup jest aktualnie niemożliwy
- Przyjęcie na siebie współodpowiedzialności za zdarzenie
- Poszukiwanie sposobu rozwiązania problemu, akceptowalnego dla klientki

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania z klientami, którzy byli zbyt ufni i nie wykonali rezerwacji produktu, zakup którego brali pod rozwagę.

Opanowanie sztuki współodpowiedzialności za zdarzenie, którego źródłem był inny pracownik firmy oraz chęć zadośćuczynienia błędom, które powstały, a które mogły być przyczyną niewłaściwego działania pracownika, to zjednywanie sobie przychylności klienta na przyszłość.

Umiejętne i zaangażowane poszukiwanie sposobu rozwiązania problemu jest zawsze oznaką uznania roli klienta w funkcjonowaniu firmy, zgodnie z jej misją.

Od konsultanta oczekuje się empatii, brania odpowiedzialności za działania innych przedstawicieli firmy i konsekwentne poszukiwanie rozwiązania alternatywnego, tak by ocena jego postawy przez klienta, była pozytywna i by ufał on firmie w przyszłości.



Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

CYKL SZKOLEŃ
Analiza Rozmowy Telefonicznej ART-005-RST

ART-005-RST inicjowanie rozwińcie rozmowy alternatywny scenariusz podsumowanie zakonczenie ANALIZA test ART-005-RST

ROZMOWA TELEFONICZNA
o charakterze SKARGI NA NIETYKONANĄ W TERMINIE USŁUGĘ

Klient telefonuje do Firmy, w której w dniu wczorajszym zakupił produkt i dał się przekonać do zamówienia dostawy towaru przez kuriera. Następnego dnia przesyłka do godziny 19.50 nie została dostarczona. Klient wiedząc, że serwis dostawczy działa tylko do godziny 20.00 wykonuje połączenie telefoniczne do serwisu w celu wyjaśnienia tej sytuacji.

Łączy się z infolinią typu 0-801...

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach uzasadnionej reklamacji na niewykonana przez firmę , zamówiona usług.

Niezwykle istotnym jest wzięcie na siebie (w imieniu firmy) pełnej odpowiedzialności za wykonane lub niewykonane czynności, które klienta postawiły w kłopotliwej na niego sytuacji.

Przy ewidentnej winie firmy, nie ma najmniejszego sensu skupianie się na kulisach zdarzenia, a należy skupić się na jak najlepszym wywiązaniu się z zobowiązania i zadeklarowaniu stosownej rekompensaty.

Tutaj niezwykle ważne jest właściwe określenie zasad obowiązujących konsultantów w takich, jak ta sytuacjach.

Determinacja konsultanta jest najlepszym czynnikiem wskazującym, jak bardzo klient jest ważny dla firmy.



Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla Klienta indywidualnego i 28 dni dla Klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART.-005

inbound, zgłoszenie wadliwej dostawy towaru

Postawa klienta:

- Klient oczekujący wyjaśnień
- Klient okazujący rozczarowanie sytuacją
- Klient zawiedziony działaniami firmy

Trudności w rozmowie:

- Identyfikacja natury problemu
- Wzięcie na siebie odpowiedzialności za zdarzenie, w imieniu firmy
- Ograniczenie rozmowy do działania umożliwiającego minimalizację poniesionych przez klienta strat
- Zaproponowanie skutecznego rozwiązania, z większym niż standardowo, zaangażowaniem firmy
- Okazanie dużej odpowiedzialności i skutecznego działania, adekwatnego do zaistniałej sytuacji

ART.-006

infolinia sprzedażowa
– doradztwo produktowe

Postawa klienta:

- Klient oczekujący doradztwa w sprawie zakupu reklamowanego produktu
- Klient chcący uzyskać jak najpełniejszych informacji na temat zalet produktu

Trudności w rozmowie:

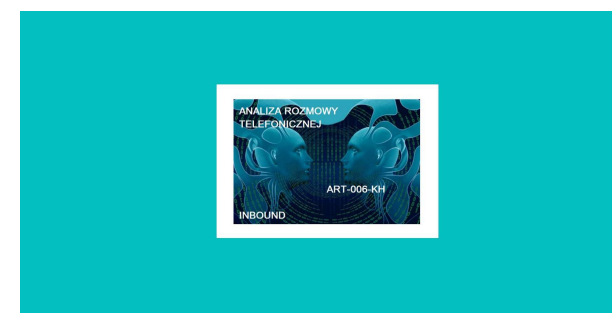
- Konfrontacja oczekiwań klienta z możliwościami konkretnego produktu
- Identyfikacja roli klienta i określenie swobody i zasadności dokonywania przez niego samodzielnego wyboru produktu
- Sprawdzenie zasadności dokonania wyboru produktu przez klienta, spośród szerokiego wachlarza innych produktów, spełniających jego oczekiwania
- Doradzanie eksperckie, a nie próba akwizycyjnej sprzedaży produktu i wykorzystania byle okazji do zarobienia
- Wytworzenie atmosfery wzajemnego zaufania i otwartej wymiany myśli

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania z klientami, którzy chcą kupić konkretny, reklamowany w interesujący sposób produkt.

Konsultant nie jest jedynie rejestratorem czynności sprzedażowych, ale jego podstawowy cel, to sprawdzenie czy na pewno cechy produktu spełniają pokładane w nim oczekiwania klienta i czy przypadkiem, nie istnieje opcja innego produktu, spełniającego te oczekiwania pełniej.

Otwarta i przyjazna rozmowa na temat cech i możliwości możliwa jest jedynie wówczas, kiedy strony transakcji będą sobie ufały, a ich rozmowa będzie miała charakter otwarty. W innym przypadku, konsultant powinien przyjąć na siebie rolę jedynie rejestratora zgłoszenia.

Od konsultanta oczekuje się empatii, doskonałej znajomości psychologii zachowań ludzkich, ale i znajomości produktów lub umiejętności korzystania ze skryptów produktowych.



Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

62,50 PLN brutto

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach obsługi klienta telefonującego interwencyjnie, w sprawie nie działającego należycie wykupionego serwisu internetowego.

W przypadkach tego typu rozmów, klient traktuje firmę i jej pracowników jako potencjalnych oszustów, którym los klienta, po dokonaniu płatności, jest zupełnie obojętny. W rozmowach tego typu, postępowanie zgodne z procedurami obsługi, traktowane jest mimo wszystko bardzo negatywnie, co znacząco utrudnia prowadzenie rozmowy. Każda czynność wykonywana przez konsultanta wymaga niestety wstępnej akceptacji potrzeby jej wykonania przez klienta.

Z klientem tego typu należy postępować bardzo ostrożnie i przyjaźnie, i nigdy nie traktować jego wypowiedzi, jako skierowanych przeciwko ich rozmówcom. Klient tego typu wymaga wyjaśnień odnośnie wszystkiego, by zaakceptować finalnie formułę rozmowy.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART.-007

inbound; rozmowa interwencyjna

- nie działający wykupiony serwis komputerowy

Postawa klienta:

- Klient oczekujący wyjaśnień i przywrócenia działania wykupionego serwisu internetowego
- Klient zakładający złośliwość konsultanta, okazywana na każdym kroku
- Klient mocno rozczarowany działaniami firmy, pomimo tego, że jest wieloletnim klientem firmy

Trudności w rozmowie:

- okazanie zrozumienia dla problemu
- przyjęcie na siebie odpowiedzialności za błędy firmy
- Umiejętność pozyskania od klienta danych i informacji
- doprowadzenie do zrozumienia, że konsultant rozumie klienta i robi wszystko, by mu pomóc, choć ma mocno związane ręce
- Okazanie dużej odpowiedzialności i skutecznego działania, adekwatnego do zaistniałej sytuacji
- konieczność nieokazywania bezradności, wobec zaistniałej sytuacji
- usilne poszukiwanie możliwych ścieżek pomocy, do zaoferowania klientowi

ART-008

Inbound; infolinia interwencyjna

- prośba o pomoc najbliższej placówki medycznej

Postawa klienta:

- Przypadkowa osoba zgłasza wypadek i oczekuje pomocy dla jego ofiar
- Utożsamia się z ratownikiem i chce wypełnić misję pomocy w sposób należyty

Trudności w rozmowie:

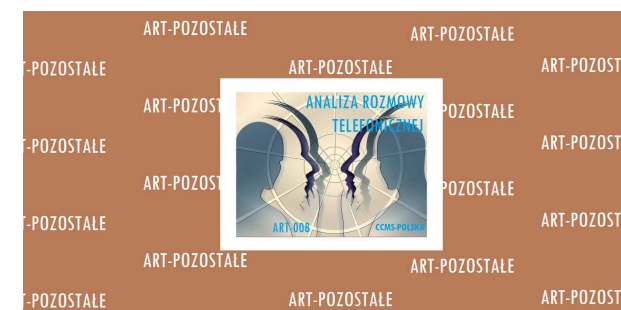
- Wymuszenie na zgłaszającym, postawy osoby odpowiadającej, od teraz, za wszystkie zdarzenia określonego typu, w miejscu wypadku
- Wykorzystanie otwartości zgłaszającego do wykonania niezbędnych, sugerowanych przez konsultanta, niezbędnych czynności wobec dziecka- pośredniej ofiary wypadku
- Wymuszenie na zgłaszającym postawy komentatora, na miejscu zdarzenia
- Doprowadzenie do sytuacji przekazania roli opiekuna, na osobę wskazana przez konsultanta

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania z osobami, które w sposób przypadkowy zostały wplątane w nietypową sytuację.

Konsultant staje się w tym przypadku mózgiem zdarzenia i koordynatorem działań, zmierzających do zapewnienia opieki, na czas przyjazdu osób z urzędu będących w stanie stosownej pomocy udzielić.

Wsparcie dawane zgłaszającemu, podpowiedzi co i jak należy wykonywać oraz na temat tego jakie zdarzenia powinny wkrótce nastąpić, to jedne z najważniejszych umiejętności konsultanta z infolinii pomocowej.

Od konsultanta oczekuje się takiego zaangażowania rozmówcy, by czuł on wsparcie, współodpowiedzialność kogoś za wykonywane czynności oraz by emocjonalnie opanować trudną sytuację.



Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

62,50 PLN brutto

ZGŁOSZENIE INTERWENCJI

ART-008

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach konieczności przeprowadzenia rozmowy z klientem, w warunkach ograniczających jego komfort oraz w sytuacji deklarowanej przez niego zajętości innymi, ważnymi sprawami.

Poinformowanie klienta o zagrożeniu na jego rachunku, nie może wywołać niepotrzebnych działań, a klient musi odnieść wrażenie, że jego problemem zajmą się teraz osoby kompetentne i szybko go zneutralizują.

Konsultant nauczy się tego, w jaki sposób dążyć do konsekwentnego zainteresowania klienta sprawą, które przedstawiana jest przez niego w sposób, dzięki któremu ma on uniknąć za wszelką cenę, paniki.

Rozmowa musi mieć charakter spokojny, merytoryczny, a finałem rozmowy ma być zwiększenie poziomu zaufania klienta do jego banku i umiejętne wymuszenie na nim (na kliencie) niezbędnych działań.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART.-009

outbound

- zwrócenie uwagi na możliwość wystąpienia zagrożenia związanego z jego rachunkiem bankowym

Postawa klienta:

- Klient oczekuje natychmiastowej wyjaśnień w sprawie
- Klient obawia się, że rozmowa może mieć charakter próby złośliwego przechycenia danych klienta
- Klient oczekuje natychmiastowej, adekwatnej reakcji banku, na zaistniałe zdarzenie

Trudności w rozmowie:

- Zmuszenie klienta do rozmowy, w sposób który nie wywoła paniki
- Uwiarygodnienie, prawdziwa autoryzacja systemowa klienta przebywającego w tłumie
- Uspokojenie klienta, w zakresie jego obaw o skutki nieprawidłowości
- Spowodowanie racjonalizacji działań klienta i niedopuszczenie do chaosu i błędów w jego postępowaniu, wymuszonych strachem
- Okazanie zimniej krwi i przejęcie na siebie odpowiedzialności za ewentualne skutki zdarzenia
- usilne poszukiwanie możliwych ścieżek pomocy, do zaoferowania klientowi

ART-010

rebound; rozmowa około sprzedażowa
-reakcja na pozostawienie danych, do oddzwonienia

Postawa klienta:

- Klient sprawia wrażenie zaskoczonego próbą złożenia mu oferty na usługę
- Klient chce za wszelką cenę przesunąć etap decydowania na czas, kiedy będzie mógł w spokoju dokonać ponownej analizy swoich potrzeb
- Klient nie lubi sytuacji, kiedy jest zbyt silnie zaciskany przez sprzedawcę

Trudności w rozmowie:

- Właściwe określenie możliwości prowadzenia rozmowy tego typu, z klientem
- Przedstawienie argumentów, w świetle reakcji zwrotnej, na deklarowaną potrzebę klienta (unikanie akwizycyjnego charakteru rozmowy)
- Wywołanie przywiązania klienta do rozmówcy (mocne spersonifikowanie działań firmy)
- Wsparcie rozmowy poprzez wykorzystanie innych kanałów komunikacji, które umożliwią większą racjonalizację działań (oferta wysłana mailem)
- Fraternizacja działań poprzez użycie informacji o innych zdarzeniach, którymi klient mógłby być zainteresowany
- Uprocesowanie dalszych działań stron rozmowy

The screenshot shows a slide from a training cycle. At the top, there is a logo for 'ccms WYDAWNICTWA' and the text 'CYKL SZKOLEŃ Analiza Rozmowy Telefonicznej ART-010-SPU'. Below the title, there are several menu items: 'ART-012-RFB', 'Rozmowa', 'Alternatywny scenariusz', 'zakończenie', 'ANALIZA', and 'test ART-003-RKL'. The main content of the slide features two photographs: on the left, a woman on a phone call, and on the right, a man on a phone call. In the center, there is a diagram of two silhouettes talking. Text on the slide reads: 'ROZMOWA TELEFONICZNA OUTBOUND- rozmowa z PROSPEKTEM USŁUGI. Pracownik firmy świadczącej usługi przygotowania, zaprojektowania, wdrożenia i administrowania serwisem internetowym w imieniu klienta, telefonuje do osoby wstępnie zainteresowanej takim serwisem, Rozmowa ma charakter ofertowy, w zakresie wstępnym. Klient niezbyt chętnie podejmuje rozmowę, choć temat go interesuje. Rozmowa typu OUTBOUND HANDLOWY.' Below this, a smaller text says: 'Rozmowę poprowadzi doświadczony doradca, dla którego będzie to już 11. rozmowa tego typu, w dniu dzisiejszym.' At the top right of the slide, there is a 'CLICK' button with a hand icon and a 'NEVER (E) TOP LEARNING' logo.

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach wykonywania rozmów wychodzących o charakterze reboundu, czyli oddzwaniania na złożony wniosek o zainteresowanie oferowana przez firmę usługą,

W trakcie rozmowy konsultant powinien bezproblemowo przejść do etapu ofertowego i uzgodnienia harmonogramu dalszych działań, o ile zakres świadczonych usługi okazałby się choć trochę interesujący dla klienta.

Podstawowa nauka dla konsultanta/sprzedawcy to, w jaki sposób zapobiegać zbyt szybkiemu wycofaniu się z możliwości zawarcia intratnego zlecenia, pomimo starań niekompetentnego, w danym momencie, rozmówcy.

Często najlepszym rozwiązaniem takich sytuacji jest trafienie w ukryte potrzeby klienta i zainteresowanie go czymś, co faktycznie wyda mu się niezbędne w jego dotychczasowych działaniach biznesowych.

A green rectangular graphic containing the text 'ART-SPRZEDAŻ OUTBOUND' repeated multiple times around a central image. The central image shows a person's face surrounded by a network of lines and nodes, with 'ART-10' and 'ANALIZA ROZMOWY TELEFONICZNEJ' visible. At the bottom right of the central image, it says 'CCMS 2021'.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART-010 REAKCJA NA ZGŁOSZENIE

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach składania oferty na ręce osoby decyzyjnej, ale nie korzystającej z aplikacji samodzielnie. Pomimo niewątpliwych korzyści wynikających z rozmowy z osobą decydującą o konkretnym zakupie, rozmowa powinna potoczyć się w taki sposób, by aspekty merytoryczne decydowały o stopniu atrakcyjności oferty, co oznacza konieczność zaangażowania innych osób w proces zakupowy.

Celem rozmowy jest takie procedowanie, by nie wydłużać procesu decyzyjnego oraz wykluczyć niebezpieczeństwo braku podjęcia jakichkolwiek działań rozmówczynie, w zakresie podejmowania decyzji o korzystaniu z jeszcze lepszego narzędzia, niż dotychczas.

Rozmowa musi mieć charakter merytoryczny, ale zakładać powinna wymierne cele oraz uwzględnić najróżniejsze opcje sposobu podejmowania decyzji w takich właśnie sprawach, w firmie.

Kluczowe może okazać się wyznaczenie sposobu dalszego działania, wykluczającego możliwość wyciszenia sprawy, bez podjęcia wiążącej decyzji.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART-012

outbound; rozmowa dosprzedazowa

- złożenie oferty na zakup nowej wersji oprogramowania

Postawa klienta:

- Klientka odpowiedzialna za funkcjonowanie działu aplikacji użytkowych nie wykazuje zainteresowania nową wersją oprogramowania
- Klientka nie chce podejmować samodzielnie decyzji i chce przekierować rozmowę na specjalistę

Trudności w rozmowie:

- Przygotowanie do przekierowania rozmowy
- Uzgodnienie harmonogramu działań
- Ogólne przedstawienie dużej liczby korzyści, wynikających z korzystania z nowszej wersji
- Przedstawienie konkretnych rozwiązań cenowych i korzyści jakie za tą ofertą się kryją
- Zabezpieczenie się przed zamrożeniem działań związanych z ofertą, z powodu uciekającego czasu obowiązywania oferty
- Umiejętne wycofywanie się z popełnionego błędu

ART.-015

inbound

- próba zmiany daty dostawy zakupionego produktu

Postawa klienta:

- Klientka chce modyfikować datę dostawy produktu, ponieważ zmieniły jej się plany i nie będzie obecna w chwili umówionej wizyty kuriera
- Klientka zakłada, że firma powinna pójść jej na rękę, pomimo poczynionej przez nią zupełnie innej pierwotnej deklaracji

Trudności w rozmowie:

- Właściwe określenie danych przesyłki/dostawy
- Poszukiwanie możliwych rozwiązań zmiany daty dostawy
- Wykonywanie innych czynności przez konsultanta, bez konieczności zrywania połączenia
- Złożenie propozycji wariantowego rozwiązania problemu
- Przyjacielskie kreowanie przyjaznych relacji klientki z firmą
- Wykonanie kompletu czynności związanych z prowadzoną rozmową typu inbound

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przypomnieć sobie wszystkie techniki kreowania właściwych relacji z klientami oraz sprawdzić, czy dobrze pamięta konieczność zastosowania w rozmowach tego typu, bardzo konkretnych, obowiązkowych etapów i technik.

Konsultant pomimo odmowy wykonania konkretnych czynności, staje na wysokości zadania i stara się wszystkimi sposobami pomóc swojej rozmówczyni, by nie musiała po raz kolejny zmieniać swoich planów..

Taki sposób wsparcia klienta pozostawia na kliencie dobre wrażenie przez bardzo długi czas i sprawia, że firma urasta w jej oczach, do rangi firmy perfekcyjnie współpracującej z klientami. Od konsultanta oczekuje się takiego zaangażowania rozmówcy, by czuł on wsparcie, współodpowiedzialność kogoś za wykonywane czynności oraz by emocjonalnie opanować trudną sytuację.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

62,50 PLN brutto

CCMS WYDAWNICTWA **CYKL SZKOLEŃ** **Analiza Rozmowy Telefonicznej ART-018-RTK** (N)EVER(S)TOP LEARNING CLICK

ART-018-RTK inicjowanie rozwinięcie rozmowy alternatywny scenariusz podsumowanie zakończenie ANALIZA test ART-018-RTK

ROZMOWA TELEFONICZNA o charakterze PRÓBY ZMIANY TERMINU DOSTAWY

Klientka telefonuje do Firmy, w której w dniu wczorajszym zakupiła produkt z dostawą do domu. W związku z tym, że przygotowuje się do wyjazdu zagranicznego, nie będzie mogła czekać na dostawę w wyznaczonych godzinach. Telefonuje z nadzieją, że dostawę uda się przenieść na inny, dogodny dla niej termin. Klientka korzysta z numeru telefonu, zamieszczonego na dokumentach zamówienia usługi.

Łączy się z infolinią typu 0-801...

Rozmowę poprowadzi doświadczony doradca, dla którego będzie to już 11. rozmowa tego typu, w dniu dzisiejszym

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach obsługi klienta telefonującego interwencyjnie, w sprawie zmiany decyzji o formie dostawy zakupionego towaru.

W przypadkach tego typu rozmów, klientka w sposób bez troski podchodzi do tematu zmiany sposobu zakupionej usługi dostawy towaru pod wskazany adres, na inną usługę. Nie zdaje sobie sprawy z problemów logistycznych i formalno-prawnych, jakie się z tą zmianą wiążą i należy ją o tym uświadomić.

Tylko przyjazny dla klientki sposób działania konsultanta sprawia, że pomimo pewnego kłopotu, klientka odbierze zakupiony produkt samodzielnie, o ile nie zmieni swojego zdania, po raz kolejny.

Intencja konsultanta powinno jednak być takie procedowanie zmiany, by następnym razem klientka zachowywała się w sposób bardziej racjonalny.

ART- DZIAŁANIA OKOŁOSPRAZDAZOWE ART- DZIAŁAN
 OSPRZEDAZOWE ART- DZIAŁANIA OKOŁOSPRAZDAZOWE ART- DZIAŁAN
 OSPRZEDAZOWE ANALIZA ROZMOWY TELEFONICZNEJ PRZEDAZOWE
 RT- DZIAŁANIA OKOŁOSPRAZDAZOWE ART- DZIAŁAN
 OSPRZEDAZOWE PRZEDAZOWE ART- DZIAŁAN
 RT- DZIAŁANIA OKOŁOSPRAZDAZOWE ART- DZIAŁAN
 OSPRZEDAZOWE ART- DZIAŁANIA OKOŁOSPRAZDAZOWE

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART.-018

inbound; rozmowa serwisowa

- próba zmiany terminu i formy dostawy, na odbiór w sklepie

Postawa klienta:

- Klientka chce modyfikować formę dostawy produktu, ponieważ zmieniły jej się plany i nie jest w stanie wskazać pewnego terminu.
- Klientka zakłada, że firma powinna pójść jej na rękę, pomimo poczynionej przez nią zupełnie innej pierwotnej deklaracji

Trudności w rozmowie:

- Właściwe zidentyfikowanie danych i złożenie dyspozycji anulacji usługi dostawy jeszcze przed jej realizacją
- Poszukiwanie możliwych rozwiązań dla nowego zlecenia wydania towaru
- Poinformowanie o skutkach zmiany decyzji i o zmianie prawnego charakteru dokonanej transakcji
- Przyjacielskie kreowanie przyjaznych relacji klientki z firmą
- Zwrócenie uwagi na możliwe negatywne konsekwencje przeprowadzania takich zmian w przyszłości

ART.-019

sprzedaż inbound
infolinia sprzedażowa i doradztwo
produktowe

Postawa Klienta:

- Klientka chce zamówić wybrany przez siebie produkt ale chce również sprawdzić czy sposób dokonywania przez niego wyboru był właściwy i czy produkt spełniać będzie wymagania klienta i innych jego użytkowników
- Klient z dużym zaufaniem traktuje konsultanta i jest gotów ulegać jego sugestiom

Trudności w rozmowie:

- Właściwe określenie cech zamawianego produktu
- Analiza przydatności tego produktu , jak i produktów alternatywnych wobec niego
- Właściwe określenie roli kupującego, sponsora i użytkownika, mogącego mieć wpływ na sposób wykorzystania i jakość satysfakcji z dokonanego zakupu
- Złożenie propozycji wariantowego rozwiązania problemu
- Przyjacielskie kreowanie przyjaznych relacji klienta z konsultantem , a tym samym z firmą, która on reprezentuje
- Odpowiednie zamykanie rozmowy i przygotowanie do dalszego procedowania

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady pracy na projekcie infolinii sprzedażowej, gdzie głównym zadaniem, związanym z przeprowadzaniem transakcji zakupu, jest zweryfikowanie czy decyzja klientów jest zbieżna z cechami i użytecznością, wybranych przez nich produktów.

Ważnym zadaniem jest też konieczność określenia, kto tak naprawdę jest klientem, sponsorem, a kto użytkownikiem.

Konsultant powinien zweryfikować czy rozumienie korzyści jakie płyną z nabycia i użytkowania konkretnego produktu są zbieżne z intencjami sprzedawcy i producenta oraz użytkownika.

Wszelkierne wsparcie dawane rozmówcy potęguje zadowolenie i zaufanie, co powinno skutkować stosownymi korzyściami w przyszłości. j.

Od konsultanta oczekuje się stworzenia wrażenia profesjonalności w zakresie produktów i pełnej pomocy, przy dokonywaniu wyboru najodpowiedniejszej opcji produktowej.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

62,50 PLN brutto

DORADZTWO PRODUKTOWE
ART-019

CYKL SZKOLEŃ
Analiza Rozmowy Telefonicznej ART-023-DSP

ART-023 inicjowanie rozwińcie rozmowy alternatywny scenariusz podsumowanie zakonczenie ANALIZA test ART-015-RSD

ROZMOWA TELEFONICZNA
ze sklepu detalicznego SZUKAM BIAŁEJ FARBY

Klientka telefonuje do znajomego sklepu, w którym zamierza kupić farbę do malowania ścian wewnętrznych. Nie zdaje sobie sprawy z tego, że to wcale nie jest taka zupełnie błaha sprawa. Klientka korzysta z numeru telefonu, zamieszczonego w lokalnym informatorze usług.

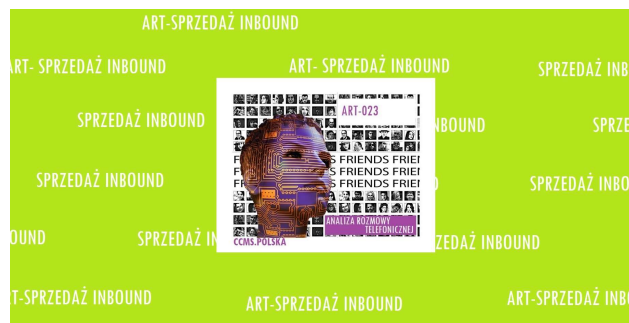
Łączy się z infolinią typu 0-801...

ROZMOWE POPROWADZI DOŚWIADCZONY DORADCA, DLA KtóREGO BĘDZIE TO JUŻ 11. ROZMOWA TEGO TYPU, W DNIU DZISIEJSZYM

Dzięki tej e-lekcji, konsultanci powinni przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach obsługi klienta, który chce kupić produkt specjalistyczny, ale nie ma kompetencji by samodzielnie móc stwierdzić, który z oferowanych mu produktów jest najlepszy. Musi zdać się na konsultanta, ale nie chce tracić kontroli nad procesem zakupowym.

W sklepach specjalistycznych, bardzo łatwo zetknąć się z postawą sprzedawcy, że jeśli chcesz coś kupić, to powinieneś dokładnie wiedzieć co i do czego, a także czemu nie inne, podobne produkty.

W tym przypadku mamy do czynienia z osobą, która z racji wieku nie jest na bieżąco z różnego rodzaju nowinkami i jego obsługa powinna być wyważona i spokojna, ale bardzo rzeczowa. Obsługa przez kobietę jest tutaj wręcz wzorcowym rozwiązaniem, ze względu na swobodę wchodzenia z nią w interakcję- klient czuje się zdecydowanie bezpieczniej, mając nadzieję, że jego niewiedza technologiczna nie zostanie zdemaskowana zbyt łatwo.



Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART.-023

inbound; rozmowa zakupowa:
 - zamawianie farby do celów własnych

Postawa klienta:

- Starszy mężczyzna, klient chce dokonać zakupu farby do pomalowania wnętrza pomieszczeń w których mieszka. Szybko przekonuje się, że zmiany w technologii produkcji farb poszły w międzyczasie bardzo daleko
- Ośmielony przyjaznym traktowaniem go przez konsultantkę, szybko oddaje inicjatywę w rozmowie właśnie jej, ufając jej bezgranicznie

Trudności w rozmowie:

- Zrozumienie charakteru pytań stawianych przez konsultantkę
- Używanie języka potocznego, trywialnego
- Dostosowanie formuły wypowiedzi do możliwości percepcyjnych klienta
- Nieświadome narzucanie klientowi gotowych rozwiązań, na które, być może, wcale nie był przygotowany
- Uleganie być może drobnym niedorzecznościom (koniecznie faktura VAT!)

ART.-026

Inbound; rozmowa serwisowa,
wsparcie techniczne

- awaria komputera

Postawa klienta:

- Użytkownik nowego komputera telefonuje i zgłasza awarie sprzętu. Który powinien zostać natychmiast od niego zabrany i naprawiony lub wymieniony na nowy
- Ośmielony przyjaznym traktowaniem go przez konsultantkę, szybko oddaje inicjatywę w rozmowie właśnie jej, ufając jej bezgranicznie

Trudności w rozmowie:

- Zrozumienie charakteru poleceń
- Obawa przed niesprostaniem oczekiwań konsultanta
- Sposób kontrolowania samodzielnych działań klienta zaangażowanego w diagnostykę i/lub serwisowanie
- Dostosowanie formuły wypowiedzi do możliwości percepcyjnych klienta
- Przyjazna współpraca, nawet w zakresach, z którymi klient wcześniej nie miał do czynienia
- Troska o klienta, w czasie dokonywania naprawy
- Uleganie propozycji klienta i obwarowanie tego konkretnymi warunkami i ewentualnymi skutkami

Dzięki tej e-lekcji, konsultant prześledzi sposób obsłużenia klienta w zakresie, który zdecydowanie przekracza możliwości klienta.

Umiejętność zachęcenia go do wykonania „podstawowych czynności”, za które odpowiedzialność przejmuje na siebie konsultant oraz przyjazny sposób prowadzenia rozmowy sprawiają, że klient czuje się bezpiecznie i ulega namowom konsultanta.

Lekcja pokazuje w jaki sposób można to zrobić, by przyspieszyć proces naprawy i wywołać w kliencie olbrzymie źródło satysfakcji z uczestniczenia w procesie diagnostycznym i naprawczym.

Właśnie takie postępowanie sprawia, że pozytywny stosunek do marki posiadanego sprzętu nie maleje, a wprost przeciwnie, szybko rośnie.

Nie wolno jednak zapominać, że pośpiech w takich sytuacjach jest złym doradcą i należy przyjąć zasadę, że powoli, ale dokładnie jest w takim przypadku najlepszą formułą do zastosowania



Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

62,50 PLN brutto

SERWIS KOMPUTEROWY

ART-026

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania z trudnym klientem, który nie daje sobie wytłumaczyć, że miejsce do którego się dodzwonił nie jest właściwe dla sposobu rozwiązywania jego problemu.

Konsultant musi obrać najlepszy dla tej sytuacji sposób prowadzenia rozmowy, która będąc w miarę spokojną, ma spowodować właściwe refleksje i konkluzje w umyśle klientki.

Sięganie do cech dokumentów, a wcześniej takie używanie argumentów, które finalnie mobilizują klientkę do właściwego postępowania, okazują się tutaj skuteczną formą radzenia sobie z nieznośną, wrogo nastawioną osobą.

Należy pamiętać, że rozmowy tego typu muszą być traktowane jako rodzaj tamigtówki, która skutecznie należy, jak najszybciej rozwiązać.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

52,50 PLN brutto

ART.-032

inbound sytuacyjny
rozmowa z trudnym klientem, który nie daje sobie wytłumaczyć prawdy

Postawa klienta:

- Zbulwersowana klientka domaga się rozwiązania jej problemu w sposób bezwzględny, w miejscu nie przeznaczonym do tego typu aktywności
- Jest agresywna i dominująca i żadne racjonalne argumenty jej nie przekonują

Trudności w rozmowie:

- Próba przejęcia inicjatywy w rozmowie
- Zachowanie spokoju i wyłącznie merytoryczne argumenty w rozmowie
- Konieczność usztywnienia własnej postawy, w celu zdobycia potrzebnych informacji
- Zmanipulowanie zdarzeń w sposób, który później okazuje się skutecznym rozwiązaniem problemu błędnego połączenia z nie tą instytucją, z którą należało się połączyć
- Niezwykle trudne jest zachowanie spokoju i należy nie odbierać żadnych elementów, jako złościwości wymierzonych we mnie (w konsultanta)

ART.-033

Inbound; rozmowa serwisowa,
wsparcie techniczne

- awaria komputera

Postawa klienta:

- Użytkownik nowego komputera telefonuje i zgłasza awarię sprzętu. Który powinien zostać natychmiast od niego zabrany i naprawiony lub wymieniony na nowy
- Ośmielony przyjaznym traktowaniem go przez konsultantkę, szybko oddaje inicjatywę w rozmowie właśnie jej, ufając jej bezgranicznie

Trudności w rozmowie:

- Zrozumienie charakteru poleceń
- Obawa przed niesprostaniem oczekiwań konsultanta
- Sposób kontrolowania samodzielnych działań klienta zaangażowanego w diagnostykę i/lub serwisowanie
- Dostosowanie formuły wypowiedzi do możliwości percepcyjnych klienta
- Przyjazna współpraca, nawet w zakresach, z którymi klient wcześniej nie miał do czynienia
- Troska o klienta, w czasie dokonywania naprawy
- Uleganie propozycji klienta i obwarowanie tego konkretnymi warunkami i ewentualnymi skutkami

CYKL SZKOLEŃ
Analiza Rozmowy Telefonicznej ART-033-SK

ART-033-RFB Rozmowa Alternatywny scenariusz zakończenie ANALIZA test ART-012-RFB

ROZMOWA TELEFONICZNA
OUTBOUND- interwencja serwisowa/bankowa

Pracownik banku telefonuje do klienta w wyniku podejrzenia o działanie oprogramowania szpiegującego na jego komputerze. Chcąc poinformować o zaobserwowaniu przez bank dziwnych zdarzeń na profilu klienta oraz wskazać kroki, które powinny być niezwłocznie wykonane przez klienta. Klient nieświadomy sytuacji chciał rozmowę przenieść w czasie, na co ma prawo. Pracownika banku jednak doprowadza do rozmowy. Rozmowa typu OUTBOUND- bankowy...

Rozmowę poprowadzi doświadczony doradca, dla którego będzie to już 11. rozmowa tego typu, w dniu dzisiejszym

Dzięki tej e-lekcji, konsultant prześledzi sposób obsłużenia klienta w zakresie, który zdecydowanie przekracza możliwości klienta.

Umiejętność zachęcenia go do wykonania „podstawowych czynności”, za które odpowiedzialność przejmuje na siebie konsultant oraz przyjazny sposób prowadzenia rozmowy sprawiają, że klient czuje się bezpiecznie i ulega namowom konsultanta.

Lekcja pokazuje w jaki sposób można to zrobić, by przyspieszyć proces naprawy i wywołać w kliencie olbrzymie źródło satysfakcji z uczestniczenia w procesie diagnostycznym i naprawczym.

Właśnie takie postępowanie sprawia, że pozytywny stosunek do marki posiadanego sprzętu nie maleje, a wprost przeciwnie, szybko rośnie.

Nie wolno jednak zapominać, że pośpiech w takich sytuacjach jest złym doradcą i należy przyjąć zasadę, że powoli, ale dokładnie jest w takim przypadku najlepszą formułą do zastosowania

ART-WSPARCIE UŻYTKOWNIKA WSPARCIE UŻYTKOWNIKA WSPARCIE UŻYTKOWNIKA

WSPARCIE UŻYTKOWNIKA WSPARCIE UŻYTKOWNIKA WSPARCIE UŻYTKOWNIKA

ANALIZA ROZMOWY TELEFONICZNEJ

ART-033

WSPARCIE UŻYTKOWNIKA WSPARCIE UŻYTKOWNIKA WSPARCIE UŻYTKOWNIKA

WSPARCIE UŻYTKOWNIKA WSPARCIE UŻYTKOWNIKA WSPARCIE UŻYTKOWNIKA

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

62,50 PLN brutto

Dzięki tej e-lekcji, konsultantka będzie miała okazję przećwiczyć sposób prowadzenia rozmowy z kimś, kto jest niezdamny i z którym komunikowanie się pozostawia sporo do życzenia.

Konsultantka musi znaleźć sposób, dzięki któremu nie przestraszy rozmówcy i nie spowoduje zamknięcia się go na zbyt skomplikowane dla niego sformułowania.

Rozmowa tego typu wymaga umiejętności bardzo precyzyjnego prowadzenia rozmowy za rękę i wytworzenia atmosfery wszechstronnej opieki nad potrzebującym cierpliwości klientcie.

Należy pamiętać, że rozmowy tego typu muszą odbywać się w zupełnie innym tempie, niż większość rozmów. Wiek rozmówcy sprawia, że wiele rzeczy trzeba powtarzać lub bardzo wnikliwie tłumaczyć.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

52,50 PLN brutto

ART.-041

inbound sytuacyjny
rozmowa z trudnym klientem, który nie daje sobie wytłumaczyć prawdy

Postawa klienta:

- Dojrzały wiekowo klient poszukuje dla siebie usługodawcy, gdyż nie potrafi sobie poradzić z problemami prowadzenia własnej firmy
- Jego bezradność wymusza bardzo ostrożne i rozważne działanie

Trudności w rozmowie:

- Identyfikacja natury problemu
- Danie do zrozumienia, że nie tylko on ma problem tego typu, inni również
- Wykorzystanie formularza do zbierania danych i informacji
- Zaproponowanie rozwiązania z charakterem którego klient ma zapoznać się w spokoju
- Upewnienie się czy na pewno wszystkie istotne informacje zostały przekazane i czy na ich podstawie będzie można zaproponować stosowną ofertę

ART.-042

Inbound; rozmowa serwisowa,
wsparcie techniczne

- awaria komputera

Postawa klienta:

- Użytkownik nowego komputera telefonuje i zgłasza awarie sprzętu. Który powinien zostać natychmiast od niego zabrany i naprawiony lub wymieniony na nowy
- Ośmielony przyjaznym traktowaniem go przez konsultantkę, szybko oddaje inicjatywę w rozmowie właśnie jej, ufając jej bezgranicznie

Trudności w rozmowie:

- Zrozumienie charakteru poleceń
- Obawa przed niesprostaniem oczekiwań konsultanta
- Sposób kontrolowania samodzielnych działań klienta zaangażowanego w diagnostykę i/lub serwisowanie
- Dostosowanie formuły wypowiedzi do możliwości percepcyjnych klienta
- Przyjazna współpraca, nawet w zakresach, z którymi klient wcześniej nie miał do czynienia
- Troska o klienta, w czasie dokonywania naprawy
- Uleganie propozycji klienta i obwarowanie tego konkretnymi warunkami i ewentualnymi skutkami

Dzięki tej e-lekcji, konsultant prześledzi sposób obsłużenia klienta w zakresie, który zdecydowanie przekracza możliwości klienta.

Umiejętność zachęcenia go do wykonania „podstawowych czynności”, za które odpowiedzialność przejmuje na siebie konsultant oraz przyjazny sposób prowadzenia rozmowy sprawiają, że klient czuje się bezpiecznie i ulega namowom konsultanta.

Lekcja pokazuje w jaki sposób można to zrobić, by przyspieszyć proces naprawy i wywołać w kliencie olbrzymie źródło satysfakcji z uczestniczenia w procesie diagnostycznym i naprawczym.

Właśnie takie postępowanie sprawia, że pozytywny stosunek do marki posiadanego sprzętu nie maleje, a wprost przeciwnie, szybko rośnie.

Nie wolno jednak zapominać, że pośpiech w takich sytuacjach jest złym doradcą i należy przyjąć zasadę, że powoli, ale dokładnie jest w takim przypadku najlepszą formułą do zastosowania

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

62,50 PLN brutto

SERWIS KOMPUTEROWY

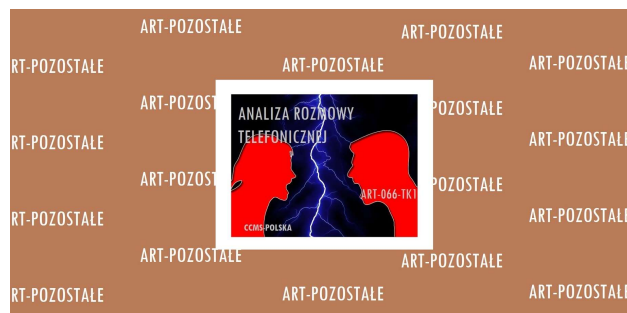
ART-042

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania z trudnym klientem, który nie daje sobie wytłumaczyć, że miejsce do którego się dozwonił nie jest właściwe dla sposobu rozwiązywania jego problemu.

Konsultant musi obrać najlepszy dla tej sytuacji sposób prowadzenia rozmowy, która będąc w miarę spokojną, ma spowodować właściwe refleksje i konkluzje w umyśle klientki.

Sięganie do cech dokumentów, a wcześniej takie używanie argumentów, które finalnie mobilizują klientkę do właściwego postępowania, okazują się tutaj skuteczną formułą radzenia sobie z nieznośną, wrogo nastawioną osobą.

Należy pamiętać, że rozmowy tego typu muszą być traktowane jako rodzaj tamigtówki, która skutecznie należy, jak najszybciej rozwiązać.



Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

52,50 PLN brutto

ART.-066

inbound sytuacyjny
rozmowa z trudnym klientem, który nie daje sobie wytłumaczyć prawdy

Postawa klienta:

- Zbulwersowana klientka domaga się rozwiązania jej problemu w sposób bezwzględny, w miejscu nie przeznaczonym do tego typu aktywności
- Jest agresywna i dominująca i żadne racjonalne argumenty jej nie przekonują

Trudności w rozmowie:

- Próba przejścia inicjatywy w rozmowie
- Zachowanie spokoju i wyłącznie merytoryczne argumenty w rozmowie
- Konieczność usztywnienia własnej postawy, w celu zdobycia potrzebnych informacji
- Zmanipulowanie zdarzeń w sposób, który później okazuje się skutecznym rozwiązaniem problemu błędnego połączenia z nie tą instytucją, z którą należało się połączyć
- Niezwykle trudne jest zachowanie spokoju i należy nie odbierać żadnych elementów, jako złościwości wymierzonych we mnie (w konsultanta)

ART.-067

inbound; rozmowa z trudnym klientem

- Zgłoszenie zastrzeżeń, wynikających z braku właściwego serwisu posprzedażowego

Postawa klienta:

- Kobieta, prowadzi rozmowę w sposób, który sugeruje chwilowe rozłączenie konwersacji z konsultantem, przed chwilą
- Nie da sobie wytłumaczyć, że rozmowa toczyła się innym konsultantem, a informacje przez nią przekazywane mijają się z prawdą

Trudności w rozmowie:

- Doprowadzenie do powrotu, do samego początku rozmowy
- Wyłapywanie z kontekstu wyrażeń mogących mieć wpływ na dalsze etapy rozmowy
- Skuteczne wytłumaczenie różnic w prawnej interpretacji różnych sytuacji zakupowych
- Podejmowanie próby, za wszelką cenę znalezienia rozwiązania dla sytuacji
- Konieczność powstrzymywania się przed złośliwościami ze strony klientki

CYKL SZKOLEŃ
Analiza Rozmowy Telefonicznej ART-067-TK1

ART-067-TK3 Instrukcja Rozmowa z klientem ANALIZA test ART-067-TK3

ROZMOWA TELEFONICZNA IN

Klientka telefonuje na numer, który wydaje się jej być właściwym dla złożenia reklamacji na niedziałający produkt. Wykazuje się dużą dozą napastliwości wobec konsultanta i nie daje się przekonać do popelnienia błędu. Celem rozmowy jest doprowadzenie klientki do stanu zrozumienia, że jej działania są niewłaściwe.

Identyfikacja numeru dzwoniącego nie jest widoczna...(numer zastrzeżony)

Rozmowę poprowadzi doświadczony doradca, dla którego będzie to pierwsza rozmowa tego typu, w dniu dzisiejszym

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania z osobami, które w swoim zachowaniu eksponują swoją egocentryczną i egoistyczną postawę.

Konsultant, w takim przypadku jak ten, zmuszony jest do spokojnych reakcji pomimo ewidentnego agresywnego zachowania rozmówcy. Wynika to prawdopodobnie z jej charakteru i należy oswoić się z takim typem klienta, i być przygotowanym na jego ekscesy.

Brak poprawnej interpretacji faktów i zbyt duża łatwościowość konsultanta mogą w takich sytuacjach komplikować obsługę i sprawiać, że wina zostanie przesunięta z klienta, na pracownika firmy.

Zasady postępowania muszą w takich przypadkach być silnie ujednolicone, a celem nadrzędnym dla konsultanta, powinno być zachowanie spokoju i profesjonalizmu, do samego końca rozmowy.

ART-POZOSTALE

ANALIZA ROZMOWY TELEFONICZNEJ

ART-067-TK1

CCMS-POLSKA

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

62,50 PLN brutto

DOMOŁNY ZAKRES TEMATYCZNY ART-067

Dzięki tej e-lekcji, konsultanci powinni przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach obsługi klienta, który chce kupić produkt specjalistyczny, ale nie ma kompetencji by samodzielnie móc stwierdzić, który z oferowanych mu produktów jest najlepszy. Musi zdać się na konsultanta, ale nie chce tracić kontroli nad procesem zakupowym.

W sklepach specjalistycznych, bardzo łatwo zetknąć się z postawą sprzedawcy, że jeśli chcesz coś kupić, to powinieneś dokładnie wiedzieć co i do czego, a także czemu nie inne, podobne produkty.

W tym przypadku mamy do czynienia z osobą, która z racji wieku nie jest na bieżąco z różnego rodzaju nowinkami i jego obsługa powinna być wyważona i spokojna, ale bardzo rzeczowa. Obsługa przez kobietę jest tutaj wręcz wzorcowym rozwiązaniem, ze względu na swobodę wchodzenia z nią w interakcję- klient czuje się zdecydowanie bezpieczniej, mając nadzieję, że jego niewiedza technologiczna nie zostanie zdemaskowana zbyt łatwo.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART.-072

inbound; rozmowa zakupowa: zamawianie farby do celów własnych

Postawa klienta:

- Młoda kobieta, klientka chce dokonać zakupu farby do pomalowania wnętrza pomieszczeń w których mieszka. Szybko przekonuje się, że jak każda współczesna aktywność i ta wymaga podstawowej wiedzy w zakresie technologii produkcji i wykorzystywania farb
- Ośmielona przyjaznym traktowaniem jej przez konsultanta, szybko oddaje inicjatywę w rozmowie właśnie swojemu rozmówcy, ufając mu bezgranicznie

Trudności w rozmowie:

- Zrozumienie poziomu kompetencji klientki, by rozmowa mogła się toczyć na poziomie merytorycznym
- Używanie języka potocznego,
- Skrajnie mocne strywalizowanie używanego języka/dostosowanie formuły wypowiedzi do możliwości percepcyjnych klientki
- Nieświadome narzucanie klientce i gotowych rozwiązań, na które, być może, wcale nie była ona przygotowana
- Miłe w odbiorze, uleganie być może drobnym niedorzecznościom (koniecznie faktura VAT!)

ART-080

inbound; e-obstuga sklepu

- Proces zakupowy w internetowym sklepie

Postawa klienta:

- Młoda kobieta, klientka chce dokonać rutynowego zakupu produktów odzieżowych
- Okazuje zaufanie do firmy oraz do konsultanta-sprzedawcy
- Charakteryzuje ją szczerłość i otwartość

Trudności w rozmowie:

- Wyciąganie przedwczesnych, ryzykownych wniosków
- Umiejętność przedstawiania różnych, wygodnych metod postępowania
- Konieczność zareagowania na próbę płatniczą nie swoją kartą płatniczą
- Zarządzanie kontem klientki i sugerowanie możliwych opcji do skorzystania
- Konieczność dopełnienia pełnej struktury procesu zakupowego

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien utrwalić sobie zasady obsługi klienta sklepu internetowego, dokonującego rutynowych zakupów na swoją kartę członkowską.

Konsultant/sprzedawca ma za zadanie postępować zgodnie ze standardem firmowym i unikać za wszelką cenę nieporozumień i niedomówień i w sposób profesjonalny procedować zakupy.

Klientka korzysta z tej formy zakupów od dawna, więc rozmowa wymusza zachowania intuicyjne, których należy się bardzo wystrzegać.

Od konsultanta oczekuje się takiego zaangażowania rozmówcy, by czuł on satysfakcję z obsługi oraz opierał treść wypowiedzianych przez siebie słów jako okazanie zaufania.

62,50 PLN brutto

DOMOŁNY ZAKRES TEMATYCZNY ART-080

Dzięki tej e-lekcji, konsultanci powinni przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach obsługi klienta, który chce kupić produkt specjalistyczny, ale nie ma kompetencji by samodzielnie móc stwierdzić, który z oferowanych mu produktów jest najlepszy. Musi zdać się na konsultanta, ale nie chce tracić kontroli nad procesem zakupowym.

W sklepach specjalistycznych, bardzo łatwo zetknąć się z postawą sprzedawcy, że jeśli chcesz coś kupić, to powinieneś dokładnie wiedzieć co i do czego, a także czemu nie inne, podobne produkty.

W tym przypadku mamy do czynienia z osobą, która z racji wieku nie jest na bieżąco z różnego rodzaju nowinkami i jego obsługa powinna być wyważona i spokojna, ale bardzo rzeczowa. Obsługa przez kobietę jest tutaj wręcz wzorcowym rozwiązaniem, ze względu na swobodę wchodzenia z nią w interakcję- klient czuje się zdecydowanie bezpieczniej, mając nadzieję, że jego niewiedza technologiczna nie zostanie zdemaskowana zbyt łatwo.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART-096

inbound; rozmowa zakupowa:
zamawianie farby do celów własnych

Postawa klienta:

- Młoda kobieta, klientka chce dokonać zakupu farby do pomalowania wnętrza pomieszczeń w których mieszka. Szybko przekonuje się, że jak każda współczesna aktywność i ta wymaga podstawowej wiedzy w zakresie technologii produkcji i wykorzystywania farb
- Ośmielona przyjaznym traktowaniem jej przez konsultanta, szybko oddaje inicjatywę w rozmowie właśnie swojemu rozmówcy, ufając mu bezgranicznie

Trudności w rozmowie:

- Zrozumienie poziomu kompetencji klientki, by rozmowa mogła się toczyć na poziomie merytorycznym

ART-101

Outbound; rozmowa sprzedażowa

- Telefon na wcześniejsze zapytanie klienta

Postawa klienta:

- Zaskoczony klient do którego konsultant oddzwonił po kilku miesiącach czekania
- Złożona propozycja jest na tyle interesująca, że klient ulega ciekawej promocyjnej ofercie
- Zachęcony sposobem procedowania, nabiera śmiałości/odwagi w rozmowie, w czym konsultantka mu nie przeszkadza

Trudności w rozmowie:

- Wy tłumaczenie dlaczego rozmowa ma miejsce tak późno, po zainicjowaniu tematu przez klienta
- Przekonanie klienta do rozmowy z konsultantem, który się gdzieś ewidentnie śpieszy
- Systematyzacja rozmowy pomaga proces rozmowy przejść bardzo skutecznie
- Umocnienie w kliencie wiarygodności i rzetelności konsultanta i firmy -sprzedawcy

Dzięki tej e-lekcji, konsultant powinien przyswoić sobie zasady postępowania z osobami, które w sposób przypadkowy zostały wplątane w nietypową sytuację.

Konsultant staje się w tym przypadku mózgiem zdarzenia i koordynatorem działań, zmierzających do zapewnienia opieki, na czas przyjazdu osób z urzędu będących w stanie stosownej pomocy udzielić.

Wsparcie dawane zgłaszającemu, podpowiedzi co i jak należy wykonywać oraz na temat tego jakie zdarzenia powinny wkrótce nastąpić, to jedne z najważniejszych umiejętności konsultanta z infolinii pomocowej.

Od konsultanta oczekuje się takiego zaangażowania rozmówcy, by czuł on wsparcie, współodpowiedzialność kogoś za wykonywane czynności oraz by emocjonalnie opanować trudną sytuację.

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

62,50 PLN brutto

DOMOŁNY ZAKRES TEMATYCZNY ART-101

CYKL SZKOLEŃ
Analiza Rozmowy Telefonicznej ART-111

ART-111 ROZMOWA 1 ROZMOWA 2 ROZMOWA 3 ANALIZA test ART-601-RHS

ZESTAW ROZMOW TELEFONICZNYCH
związanych z NAWIĄZYWANIEM WSPÓŁPRACY handlowej

Handlowiec/przedstawiciel handlowy firmy, ma za zadanie nawiązać współpracę z nowym klientem na rynku. Nie dysponuje kontaktem bezpośrednim do osoby decyzyjnej, musi więc zainicjować kontakt przez sekretariat firmy (na numer ogólnodostępny w internecie). Musi w umiejętny sposób argumentując, dotrzeć do osoby podejmującej decyzje w firmie...

Łączy się z numerem telefonu znanym na stronie internetowej firmy...

Rozmowę prowadzi doświadczony handlowiec, z trzyletnim stażem zawodowym ...

Dzięki tej e-lekcji, konsultant-handlowiec ma okazję przećwiczyć działania związane z docieraniem z nową ofertą do prospekta, z którym dotychczasowa współpraca nie miała miejsca. Konieczność dostarczenia materiałów do osoby kompetentnej/decyzyjnej, wobec niemożności rozmawiania z menedżerem bezpośrednio przez telefon, sprawia, że wszystkie niezbędne materiały promocyjne i handlowe muszą istnieć w odpowiedniej postaci w dyspozycji pracownika.

Niezwykle istotnym jest również takie zaproponowanie przyszłego działania, dzięki któremu strony będą znaty okoliczności oferowania tego konkretnego produktu na rynku i będą zdecydowanie lepiej przygotowane do podjęcia rozmów handlowych, mających się zakończyć korzystana współpracą.

Na tym etapie chodzi by zacząć., a później jedynie korygować i urealniać

SPRZEDAŻ OUTBOUND ART- SPRZEDAŻ OUTBOUND

SPRZEDAŻ OUTBOUND ART- SPRZEDAŻ OUTBOUND

SPRZEDAŻ OUTBOUND ART- SPRZEDAŻ OUTBOUND

SPRZEDAŻ OUTBOUND ART- SPRZEDAŻ OUTBOUND

ART- SPRZEDAŻ OUTBOUND

ANALIZA ROZMOWY TELEFONICZNEJ ART-111 CCMS 2022

opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART.-111

outbound; rozmowa handlowa
- zainteresowanie prospekta oferta farm

Postawa klienta:

- Klient nieufny, traktujący hipotetyczną okazję, jako niewartą bliższemu zainteresowaniu
- Odpowiedzi udzielane są w sposób grzeczny/kulturalny, ale brak optymizmu sprawia, że należy zastosować sposób uprawdopodobniania nadchodzących zdarzeń

Trudności w rozmowie:

- Niechęć sekretarki do podawania danych osobowych osób funkcyjnych
- Niemożność dostania się na rozmowę z osobą decyzyjną
- Trudno realizowalna nieustępliwość sprzedawcy/handlowca
- Konieczność rozłożenia działań handlowych w czasie
- Umiejętność bardzo związłego formułowania myśli
- Konieczność określenia konkretnych terminów

ART-601

outbound; rozmowa interwencyjna
- dziwne transakcje na rachunku bankowym

Postawa klienta:

- Klient nieufny, traktujący hipotetyczną okazję, jako niewartą bliższemu zainteresowaniu
- Odpowiedzi udzielane są w sposób grzeczny/kulturalny, ale brak optymizmu sprawia, że należy zastosować sposób uprawdopodobniania nadchodzących zdarzeń

Trudności w rozmowie:

- Niechęć sekretarki do podawania danych osobowych osób funkcyjnych
- Niemożność dostania się na rozmowę z osobą decyzyjną
- Trudno realizowalna nieustępliwość sprzedawcy/handlowca
- Konieczność rozłożenia działań handlowych w czasie
- Umiejętność bardzo zwięzłego formułowania myśli
- Konieczność określenia konkretnych terminów

CYKL SZKOLEŃ
Analiza Rozmowy Telefonicznej ART-601-RHS

ART-601 ROZMOWA 1 ROZMOWA 2 ROZMOWA 3 ANALIZA test ART-601-RHS

ZESTAW ROZMOW TELEFONICZNYCH związanych z NAWIĄZYWANIEM WSPÓŁPRACY handlowej

Handlowiec/przedstawiciel handlowy firmy, ma za zadanie nawiązać współpracę z nowym Klientem na rynku. Nie dysponuje kontaktem bezpośrednim do osoby decyzyjnej, musi więc zainicjować kontakt przez sekretariat firmy (na numer ogólnodostępny w internecie). Musi w umiejętny sposób argumentując, dotrzeć do osoby podejmującej decyzję w firmie...

Łączy się z numerem telefonu znajdującym na stronie internetowej formy...

Rozmowę prowadzi doświadczony handlowiec, z trzyletnim stażem zawodowym ...

Dzięki tej e-lekcji, konsultant-handlowiec ma okazję przećwiczyć działania związane z docieraniem z nową ofertą do prospektu, z którym dotychczasowa współpraca nie miała miejsca. Konieczność dostarczenia materiałów do osoby kompetentnej/decyzyjnej, wobec niemożności rozmawiania z menedżerem bezpośrednio przez telefon, sprawia, że wszystkie niezbędne materiały promocyjne i handlowe muszą istnieć w odpowiedniej postaci w dyspozycji pracownika.

Niezwykle istotnym jest również takie zaproponowanie przyszłego działania, dzięki któremu strony będą znaty okoliczności oferowania tego konkretnego produktu na rynku i będą zdecydowanie lepiej przygotowane do podjęcia rozmów handlowych, mających się zakończyć korzystną współpracą.

Na tym etapie chodzi by zacząć, a później jedynie korygować i urealniać

ART-POZOSTALE ART-POZOSTALE
ZOSTALE ART-POZOSTALE ART-POZOSTALE
ART-POZOSTALE ART-POZOSTALE
ZOSTALE ART-POZOSTALE ART-POZOSTALE
ART-POZOSTALE ART-POZOSTALE
ZOSTALE ART-POZOSTALE ART-POZOSTALE

Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uiszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

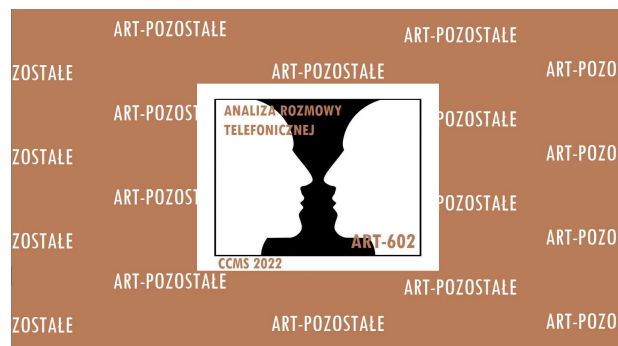
62,50 PLN brutto

DOMOŁNY ZAKRES TEMATYCZNY ART-601

Dzięki tej e-lekcji, konsultanci powinni przyswoić sobie zasady postępowania w przypadkach obsługi klienta, który chce kupić produkt specjalistyczny, ale nie ma kompetencji by samodzielnie móc stwierdzić, który z oferowanych mu produktów jest najlepszy. Musi zdać się na konsultanta, ale nie chce tracić kontroli nad procesem zakupowym.

W sklepach specjalistycznych, bardzo łatwo zetknąć się z postawą sprzedawcy, że jeśli chcesz coś kupić, to powinieneś dokładnie wiedzieć co i do czego, a także czemu nie inne, podobne produkty.

W tym przypadku mamy do czynienia z osobą, która z racji wieku nie jest na bieżąco z różnego rodzaju nowinkami i jego obsługa powinna być wyważona i spokojna, ale bardzo rzeczowa. Obsługa przez kobietę jest tutaj wręcz wzorcowym rozwiązaniem, ze względu na swobodę wchodzenia z nią w interakcję- klient czuje się zdecydowanie bezpieczniej, mając nadzieję, że jego niewiedza technologiczna nie zostanie zdemaskowana zbyt łatwo.



Cena podstawowa licencji obowiązującej przez 30 dni od uszczenia opłaty licencyjnej, dla klienta indywidualnego i 28 dni dla klienta instytucjonalnego, wynosi

64,50 PLN brutto

ART-602

inbound; rozmowa zakupowa:
zamawianie farby do celów własnych

Postawa klienta:

- Młoda kobieta, klientka chce dokonać zakupu farby do pomalowania wnętrza pomieszczeń w których mieszka. Szybko przekonuje się, że jak każda współczesna aktywność i ta wymaga podstawowej wiedzy w zakresie technologii produkcji i wykorzystywania farb
- Ośmielona przyjaznym traktowaniem jej przez konsultanta, szybko oddaje inicjatywę w rozmowie właśnie swojemu rozmówcy, ufając mu bezgranicznie

Trudności w rozmowie:

- Zrozumienie poziomu kompetencji klientki, by rozmowa mogła się toczyć na poziomie merytorycznym
- Używanie języka potocznego,
- Skrajnie mocne strywializowanie używanego języka/dostosowanie formuły wypowiedzi do możliwości percepcyjnych klientki
- Nieświadome narzucanie klientce i gotowych rozwiązań, na które, być może, wcale nie była ona przygotowana
- Miłe w odbiorze, uleganie być może drobnym niedorzecznościom (koniecznie faktura VAT!)

ROZMOWA TELEFONICZNA ze sklepem detalicznym SZUKAM BIAŁEJ FARB

Klientka telefonuje do znajomego sklepu, w którym zamierza kupić farbę do malowania ścian wewnętrznych. Nie zdaje sobie sprawy z tego, że to wcale nie jest taka zupełnie błaha sprawa. Klientka korzysta z numeru telefonu, zamieszczonego w lokalnym informatorze usług.

Lączy się z infolinią typu 0-801...

OKRESLENIE TEMATU ZAKRESU OBJETOŚCI

ART-XXX

TYPY: outbound/inbound/rebound/inne;

- dowolny typ rozmowy,
- dowolny zakres rozmowy,
- wybór narzędzi pod zlecenie klienta

Rozmowę poprowadzi doświadczony doradca, dla którego będzie to już 11. rozmowa tego typu, w dniu dzisiejszym



ART-XXX na zlecenie

Dowolny temat rozmowy

– z uzgodnionymi ze zleceniodawcą zagadnieniami

Postawa klienta:

- Na podstawie dowolnego, uzgodnionego ze zleceniodawcą scenariusza, z konkretną, uzgodnioną formułą procesowania
- Zakres i formuła rozmowy określa kosztorys stworzenia narzędzia/lekcji

Trudności w rozmowie:

- W rozmowie sugerujemy zawsze zawarcie najczęściej występujących spraw, problemów, zagadnień, stanowiących co najmniej 90% masy powtarzalnych zagadnień, których obsługa musi nauczyć się każdy bez wyjątku konsultant
- Każda lekcja umożliwia stworzenie narzędzia wielowariantowego, który daje możliwość przechodzenia procesu rozmowy, za każdym razem w inny sposób.
- Narzędzie zawiera w sobie też moduł sprawdzający opanowanie wiedzy zawartej w lekcji e-szkoleniowej

Tworzymy e-szkolenia na zlecenie, przy bardzo bliskiej współpracy ze zleceniodawcą.

Uwzględniamy postulaty i uzgadniamy ze zleceniodawcą wzorce postępowania, tak by treść zawarta w lekcjach była zgodna ze strategią firmy i modelem operacyjnego działania, zatwierdzonym przez organizację w jej wewnętrznych rozporządzeniach.

Kosztorys e-szkolenia uzgadniany jest z góry, z możliwością zmiany ich zawartości w trakcie, z uwzględnieniem jasno i precyzyjnie określonych warunków wykonania zlecenia.

Zwykle stawka wyjściowa określa objętość wykorzystanej do stworzenia aplikacji lekcji (w odniesieniu do liczby obrazów wykorzystanych do stworzenia modułów) oraz określa wysokość cen dodatkowych w przypadku uzasadnionego i uzgodnionego trybu doraźnego zwieszania objętości (liczby stron)

Cena podstawowa wytworzenia dedykowanego modułu

składającego się z 35 ekranów scenariuszowych, wynosi 4.500 PLN netto. Każda dodatkowa strona to kwota 120 PLN netto. Administracja aplikacją to dodatkowe koszty w wysokości 50 PLN brutto, za jednorazowe/pojedyncze skorzystanie z testu końcowego/weryfikacyjnego.

**3.500,00 PLN brutto /projekt
+50,00 PLN brutto /1 test**

Ceny każdorazowo negocjowane są przed rozpoczęciem prac związanych z budową aplikacji e-szkolenia

DOWOLNY ZAKRES TEMATYCZNY ART-XXX

„Cele i korzyści nigdy, na różnych poziomach zarządzania firmą,
nie będą tak samo definiowane.
Najgorzej jest, kiedy w ogóle nie są znane pracownikom”



www.cxm.com.pl/ccms2021

Projektowanie i usprawnianie działań pracowniczych i menedżerskich

CX-CEM/Obstuga Klienta

Call/Contact Center

Sprzedaż i działania około sprzedażowe

Trzy typy zarządzania operacyjnego

Zarządzanie
projektami/przedsięwzięciami/wdrożeniami

Procesowe podejście do biznesu

Standaryzacja środowiskowa

Efektywność i produktywność biznesu

Narzędzia wspomagania biznesu