

ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

CZAS TRWANIA SZKOLENIA - 2 dni (16 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)

PRZEDMIOT SZKOLENIA

Każda organizacja, która sprzedaje swoje produkty czy usługi, jest narażona na otrzymywanie reklamacji. Niezadowolenie klienta w pierwszym odczuciu ma charakter negatywny, ale poprzez odpowiednie zarządzanie procesem reklamacyjnym jesteśmy w stanie wydobyć z każdej reklamacji wiele korzyści i pozytywnych informacji. Właściwie zarządzany proces reklamacyjny powinien usprawniać procesy jakościowe oraz produkcyjne w organizacji.

Proponowane przez nas szkolenie ma na celu usprawnienie procesu zarządzania reklamacjami, ulepszenie procesu związanego z rozpatrywaniem reklamacji oraz poprawną identyfikację podstawowych przyczyn ich wystąpienia. Omawiane są typowe metody rozwiązywania problemów i dochodzenia do przyczyn niezgodności.

KORZYŚCI ZE SZKOLENIA

- Zrozumienie podstawowych zasad komunikacji
- Zapoznanie ze standardami rozmowy z klientem
- Uświadomienie sobie roli znajomości oczekiwań Klienta w odniesieniu do reklamacji
- Poznanie praktycznych sposobów postępowania z reklamacjami
- Poznanie najczęściej popełnianych błędów podczas obsługi reklamacji.

PROGRAM SZKOLENIA

1. Reklamacja – co to jest i czyj jest to problem?
2. Podstawy komunikacji
3. Podstawy negocjacji
4. Cele negocjacyjne
5. BATNA
6. Oczekiwania klienta związane z reklamacją
7. Przygotowanie do rozmowy z klientem:
 - analiza sytuacji
 - sformułowanie celu
 - przygotowanie strategii
8. Standard rozmowy z klientem
9. Analiza sytuacji po zakończeniu rozmowy
10. Przygotowanie raportu ze spotkania z klientem
11. PDCA w zarządzaniu reklamacjami
12. Błędy w zarządzaniu reklamacjami
13. Przyjmowanie reklamacji – podejście praktyczne
14. Odrzucanie reklamacji – podejście praktyczne
 - zgromadzenie i analiza danych
 - standard rozmowy z klientem podczas odrzucania reklamacji
15. Podsumowanie