

## SERVICII EXCELENTE PENTRU CLIEȚI



### DESCRIERE

Programul vă oferă ocazia de a **înțelege mecanismele** care conduc la oferirea unor servicii excelente pentru clienți și de a **vă crea propria strategie** pentru a le oferi.

Acest program include o mulțime de **exemple practice** și sfaturi pe care le puteți aplica imediat. Programul este structurat în **zece module** care abordează gradual aspectele care conduc la performanțe extraordinare și clienți care devin suporteri ai afacerii dumneavoastră. Fiecare modul este susținut de un excelent **video-training** și este urmat de un **atelier de lucru** care se finalizează cu identificarea unor acțiuni concrete pentru îmbunătățirea serviciilor.

### CONȚINUT

**Introducere:** Prezentarea programului – obiective, metodă și așteptările participanților

**Implicarea emoțională a clienților** – element esențial al succesului în afaceri: identificarea tipurilor de clienți și clarificarea rolului participanților în generarea implicării emoționale a clienților

**Depășirea așteptărilor clienților:** Așteptările clienților cresc, iar noi trebuie să ținem pasul

**Atributele calității:** Servicii excelente, livrare excelentă, atitudine excelentă

**Scara valorii pentru clienți:** Servicii de bază, așteptate, dorite, neanticipate, incredibile!

**Gestiunea așteptărilor clienților:** Scăderea așteptărilor; depășirea așteptărilor prin servicii; faceți promisiuni clare și respectați-le!

**Recâștigarea clienților:** Ce să facem atunci când apar defecțiuni în calitatea produselor sau serviciilor noastre astfel încât nu numai să recuperăm loialitatea clienților ci și să o sporim

**Gestionarea plângerilor clienților:** Plângerile din partea clienților sunt o sursă extrem de valoroasă de idei de îmbunătățire a serviciilor!

**Asumarea responsabilității personale:** De la a da vina pe alții la asumarea responsabilității personale

**Privește prin ochii clienților:** Descoperiri revoluționare pentru afacerea voastră pe baza empatiei

**Plan de acțiune:** Revederea concluziilor fiecărui atelier și formularea unui plan de acțiune

## DATE DERULARE

**Durata:** 1 zi

**Serii:** 27 Iunie și 12 Decembrie 2009

## DATE LIMITĂ DE ÎNSCRIERE

**15 Iunie și 30 Noiembrie 2009**

## LOCUL

București, Centrul de Conferințe UZINEXPORT, Bd. Iancu de Hunedoara 6-8 (vis-a-vis de clădirea Guvernului din Piața Victoriei)

## STRUCTURA ZILEI DE TRAINING

9.30 – 11.00 – Sesiune training

11.00 – 11.15 – Pauza de cafea

11.15 – 12.45 – Sesiune training

12.45 – 13.15 – Dejun

13.15 – 14.45 – Sesiune training

14.45 – 15.00 – Pauza de cafea

15.00 – 16.30 – Sesiune training

## INVESTIȚIE

**500 RON + TVA (19%) / participant**

Include: suport de curs, handout-uri, video training, caiete de lucru, certificat/diplomă de participare, pauzele de cafea, mesele de prânz

## DISCOUNTURI

- 3% pentru înscrierea a 2 participanți

- 5% pentru înscrierea a mai mult de 3 participanți

- 7% pentru cei care au participat în anul curent la un alt program de training din cadrul Academiei

**Discount-urile sunt cumulative!**

## ÎNSCRIERE

1. Descărcați Formularul de înscriere corespunzător acestui program de la [www.gemba.ro/cursuri\\_deschise.html](http://www.gemba.ro/cursuri_deschise.html)

2. Completați Formularul de înscriere și trimiteți-l prin e-mail la [doru.curteanu@gemba.ro](mailto:doru.curteanu@gemba.ro)

## INFORMAȚII

021 337 13 77

0722 260 158