

Harmonogram szkolenia „Trudny klient i reklamacje”

Harmonogram czasowy	Nazwa zajęć edukacyjnych
9.00 – 10.00	1. Trudny klient czy trudna sytuacja – podłoże psychologiczne trudnych sytuacji w obsłudze klienta. 2. Etapy postępowania w trudnej sytuacji • próba standaryzacji postępowania, • scenki symulacyjne.
10.00-10.15	Przerwa kawowa
10.15-11.45.	3. Analiza rodzajów trudnych sytuacji w obsłudze klienta, m in. • overbooking, • przyjmowanie skarg i reklamacji, • reagowanie w sytuacjach kryzysowych; • wypracowanie standardów postępowania, • oraz ich wdrożenie.
11.45-12.00	Przerwa kawowa
12.00-13.30	4. Warsztaty zachowań asertywnych w obsłudze klienta. 5. Przyjmowanie i reagowanie na skargi i reklamacje • ustne, • pisemne, • ćwiczenia praktyczne.
13.30	Podsumowanie i zakończenie