



# Péče o zákazníky po telefonu: Jak pomocí telefonu udržet spokojenost zákazníků a zamezit jejich odchodu ke konkurenci

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Zákazníci, se kterými si telefonujete, vás nevidí. Neví, jak vypadá vaše firma. Nemohou si osahat vaše výrobky. A nemohou se podívat na výsledek vaší práce.

Přesto si ale o celé vaší firmě udělají jasný obrázek...

... a vytvoří se jej z toho, jak s nimi vaši lidé jednají po telefonu.

Pokud nebudete správně vnímat jejich požadavky, náznaky a obavy, budete pro ně pouze jedním z mnoha možných dodavatelů. A klidně proto objednájí jinde.

Když ale víte, co zákazníci potřebují po telefonu slyšet, jak je správný postup k vaší firmě "připoutá" a jak si je zavázat, nemusíte se s nimi nikdy setkat, a přesto u vás budou nakupovat i přes lepší nabídky konkurence.

Na speciálním semináři **"Péče o zákazníky po telefonu: Jak pomocí telefonu udržet spokojenost zákazníků a zamezit jejich odchodu ke konkurenci"** se dozvíte postupy, metody a tipy, které vám toho pomohou dosáhnout.

Na semináři se dozvíte:

## **Jak využít telefon k upevnění loajality zákazníků**

- Jak rozpoznat překážky, které vám nyní brání pečovat o zákazníky
- Proč mnoho zákazníků dává přednost telefonickému rozhovoru před osobními návštěvami
- Jak překonat strach z telefonování a rozvinout vaši sebedůvěru

## **Co musíte bezpodmínečně vědět ještě před tím, než zvednete sluchátko**

- Jak si stanovit specifické cíle, které vám pomohou telefonát zvládnout
- Co musíte předem vědět o zákazníkovi, kterému voláte
- Proč se zeptat na zákaznickovo jméno a jaký má význam jej často používat
- Jakým způsobem vést hovor a klást otázky a získat tak co nejpřesnější informace
- Jak reagovat, když zavolá zákazník a vy právě hovoříte na jiné lince... nebo s kolegou
- Proč je spolehlivé vyřizování vzkazů důležitou součástí péče o zákazníka

## **Jak "vypadáte" po telefonu a jak tuto image zdokonalit**

- Jak se do telefonu představovat a co to vypovídá o vás a o vaší společnosti
- Jak využít zásad komunikace k tomu, abyste v telefonu působili přesvědčivě a důvěryhodně
- Jak kontrolovat vlastní hlas a působit pozitivně, klidně, vyrovnaně a kompetentně
- Proč je důležitá správná artikulace a intonace vašeho hlasu
- Jak zvládat vlastní emoce a nereagovat na rozčileného zákazníka podrážděně
- Kdy používat slova, která vyjadřují vaši péči a zájem a kterých slov se za všech okolností vyvarovat
- Jak vyjádřit, že pozorně nasloucháte... a čím můžete vyvolat zcela opačný dojem

- Které jsou nejčastější zlovyky při telefonování a jak se jich zbavit

### **Jak "zvládnout" sekretářky a spojovatelky**

- Jak zjistit všechny důležité informace ještě předtím, než vás přepojí na člověka s rozhodovací pravomocí
- Jak na svou stranu získat sekretářky a dosáhnout toho, aby vás informovaly, přepojily, či předaly vzkaz
- Jak reagovat na záznamníky a hlasové schránky a využít je k lepšímu přijetí vašeho dalšího telefonátu
- Co nikdy neříkat sekretářkám (a jaké zprávy nikdy nenechávat na záznamníku)

### **Čím zahájit konverzaci (a čeho se vyvarovat) u různých typů lidí**

- Co nikdy nevyslovit během prvních 30 sekund telefonátu
- Co můžete rozpoznat z hlasu zákazníka a jak přizpůsobit formu rozhovoru jeho představám
- Co Vám (i zákazníkovi) napoví síla hlasu a tempo řeči
- Jak poznáte, co který zákazník při telefonování vyžaduje, co ocení a čím ho odradíte
- Proč je naslouchání důležitější než mluvení
- Která slova vám pomohou vyvolat u zákazníka další zájem

### **Jak pomocí otázek usměrňovat konverzaci**

- Jak použít "otevřené" otázky k tomu, abyste pochopili zákaznickovy problémy a navrhli vhodné řešení
- Jak prostřednictvím otázek zjistit, o které výhody mají zákazníci zájem a co naopak slyšet nechtějí
- Jak a proč se vyvarovat hloupých a zbytečných otázek

### **Jak odpovídat na otázky a řešit problémy i s obtížnými zákazníky**

- Jak reagovat na námitky, stížnosti či reklamace neútočným způsobem
- Jak co nejdříve uklidnit volajícího a zjistit věcně potřebné informace
- Jak hovořit po telefonu s lidmi ve stresu a čemu se rozhodně vyhnout
- Jak řešit stížnosti a reklamace a neztratit přitom zákazníky
- Jak je možné obrátit vzniklý problém ve svůj prospěch
- Jak zaručit, že budete působit přirozeně a sebevědomě a vyjádříte přiměřený zájem a pochopení
- Jak se zbavit pracovního stresu, který vyplývá z negativních telefonátů

### **Po absolvování tohoto semináře:**

- Budete vědět, jak udržovat vztah s vašimi zákazníky prostřednictvím telefonu.
- Vyvoláte v zákaznících pocit loajálnosti a závazku vůči vaší firmě.
- Budete schopni diplomaticky a taktně jednat i s těmi nejnáročnějšími zákazníky.
- Budete psychicky připraveni na jakýkoliv typ telefonátu.
- Dosáhnete toho, že zákazníci budou vaši firmu ostatním doporučovat.

### **Na semináři se také dozvíte několik "triků":**

- Jak si se zákazníky vybudovat dlouhodobý vztah tím, že budete vyvolávat příjemné zkušenosti a vzpomínky
- Jak a kdy používat slova, která vyjadřují vaši péči
- Jak rozptýlit negativní emoce a vytvořit pozitivní výsledek, i když vaše odpověď musí být "ne"
- Jak udržovat a vést konverzaci prostřednictvím "souhlasných technik"

# Jak hodnotili absolventi ostatní semináře této lektorky

"Praktické ukázky a jejich hodnocení." L. Kováčiková

"Příjemný přístup lektorky a hned řešení konkrétních případů." I. Tlapalová

"Konkrétní přístup k jednotlivým situacím. Hodnocení ukázkových příkladů." P. Ralbouská

"Věcné vyjadřování paní lektorky. Z jejího školení jsem dospěla k názoru, že v obchodování po telefonu dělám spoustu chyb." K. Vídeňská

## Objednejte si tento seminář pouze pro vaše pracovníky

Pokud chcete v této oblasti zdokonalit více pracovníků najednou, tento seminář (nebo jemu podobný) můžeme uspořádat i v termínu a místě, které si určíte sami a pouze pro vaše pracovníky. (K dosažení efektivního přínosu stačí pro realizaci semináře již skupina 8 - 12 účastníků.) Zatelefonujte na 585 227 076 nebo napište na [namiru@cvc.cz](mailto:namiru@cvc.cz) a my pro vaše pracovníky připravíme nezávazný návrh vzdělávacího programu "na míru".

- Typ: [Prodej a jednání se zákazníky](#)
- Úroveň: [Nevyžaduje předchozí znalost tématu](#)
- Cena semináře: Na vyžádání

Přihlášení na seminář

**Péče o zákazníky po telefonu: Jak pomocí telefonu udržet spokojenost zákazníků a zamezit jejich odchodu ke konkurenci**

[+420 585 227 076](tel:+420585227076)