Jak neztratit zákazníka, i když uděláme chybu a on zuří nespokojeností: Konkrétní postupy, jak vykouzlit úsměv i na tváři rozzlobeného zákazníka a získat jej pro další objednávky

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Pustí se do vás hned, jakmile otevřete dveře,
zvednete sluchátko nebo otevřete email...

"Co jste mi to prodali za šmejd?"
"Nefunguje to. Chci slevu. Hned."
"Okamžitě mi vraťte peníze."
"To vás přijde draho. Já to tak nenechám..."

Jakmile vzniknou jakékoliv potíže s tím, co si u vás zákazník koupil, jste pro něj první na ráně.

A právě vaše osobní reakce (a další postup) rozhodne o tom,

- jestli zákazníkova horká krev začne vařit (a konflikt skončí hádkou, žalobami, prodělkem, ztrátou reputace a odchodem dalších zákazníků)

- nebo jestli zákazník rychle vychladne a usoudí, že jste i přes toto zaškobrtnutí vlastně fajn. A že by u vás měl nakupovat častěji (protože jen u vás má jistotu, že jakýkoliv problém fakt vyřešíte).

Abychom vám pomohli tyto náročné situace vyřešit tak, aby se vám zákazníci vraceli i přesto, že jste udělali chybu, připravili jsme pro vás a pro vaše kolegy speciální tréninkový seminář "Jak neztratit zákazníka, i když uděláme chybu a on zuří nespokojeností: Konkrétní postupy, jak vykouzlit úsměv i na tváři rozzlobeného zákazníka a získat jej pro další objednávky".

Chybu můžeme udělat (a děláme) každý. Právě naše reakce na stížnost zákazníka ale rozhodne o tom, jestli jej navždy ztratíme... nebo zda příště nakoupí zase u nás.

Jak vám tato nová dovednost pomůže v praxi

Zkušená lektorka vám odhalí praktické postupy:

1. Proč je nespokojenost zákazníka příležitostí zazářit

- Jak ovlivní náš přístup k reklamacím budoucnost celé naší firmy
- Proč se o většině stížností a nespokojenosti zákazníků nedozvíme
- Jakou hodnotu má pro nás každý zákazník, který se ozve nahlas
- Kdy a proč reklamace a stížnosti u zákazníků cíleně vyvolávat
- Za jakých okolností se dnes nespokojený zákazník stane zítra naším věrným zastáncem

2. Když se otevřou dveře a zákazník začne nadávat
    - Co nám skutečně sděluje člověk, který říká: Jsem nespokojený
    - Co z toho myslí vážně a co je jen kouř, který se rozplyne
    - Co musí zákazník slyšet, vidět a zažít před tím, než se uklidní
    - Jak poznáme, jak hluboké a závažné jsou jeho pocity nespokojenosti
    - Jak rozpoznat situace, které mohou přerůst ve velký konflikt

3. Jak řešit reklamace účinně a bez vypjatých emocí
    - Jak a proč zjistit hned v úvodu, co je společným cílem situace
    - Jak zákazníkům správně naslouchat (a proč nestačí "jen" poslouchat)
    - Jak dát zákazníkovi najevo, že situaci chápeme a vidíme z jeho pohledu
    - Kdy působí moc klidný přístup jako červený hadr na býka (a jaký přístup tedy použít)
    - Jak najít řešení tam, kde zákazník požaduje víc, než můžeme nabídnout

4. Jak zvládat agresívní a rozčilené zákazníky
    - Jak reagovat, když je zákazník rozčilený a útočí na nás
    - Jakými technikami zklidnit i toho nejrozčilenějšího zákazníka
    - Proč bojovný přístup zapůsobí jen krátce (a jak se vymstí později)
    - Kdy je předčasné navrhovat řešení (a co tím naopak pokazíme)
    - Co musí zaznít předtím, než vyslovíme postup řešení

5. Jak zvládat složité situace
    - Co dělat, když nemáme dostatečné pravomoci k rozhodnutí
    - Jak postupovat, když považujeme stížnost za neopodstatněnou
    - Jak reagovat na neoprávněné reklamace
    - Jak reagovat na vymyšlené či zjevně podvodné "reklamace"
    - Co dělat, když musíme říkat něco jiného, než si myslíme

6. Jak riziko reklamací a stížností minimalizovat
    - Jaké rozdat ostatním pravomoci (a jak si pohlídat mantinely)
    - Jak systematicky získávat od zákazníků zpětnou vazbu
    - Jak reagovat na náznaky nespokojenosti a první stížnosti
    - Proč si nenechávat kritiku od zákazníků pro sebe a jak ji využít
    - Jak zapojit dříve nespokojené (ale dnes nadšené) zákazníky do marketingu

Pro koho je seminář určen

Tento speciální seminář je připraven pro každého, kdo jedná se zákazníky "v první linii"... a je tedy první na ráně, když se cokoliv pokazí. Právě první reakce těchto klíčových pracovníků rozhodne, zda se nedorozumění vysvětlí. Právě oni ovlivní, zda se drobná nespokojenost rychle vyřeší. A právě oni mohou nevhodným postupem poslat zákazníka ke konkurenci. Navždy.

Udělá nespokojený zákazník z komára velblouda?

Zatímco dříve bylo možné nedostatky či potíže ututlat, dnes už ne: Zákazníci hodnotí naši práci veřejně. Ti nespokojení jsou na internetu obzvlášť aktivní. A protože noví zákazníci často svého dodavatele nejdřív proklepnou právě na netu, jeden (zbytečně) rozzuřený zákazník může odradit desítky či stovky dalších. A někdy takovou kampaní firmu i zničit. Zúčastní-li se tohoto semináře

všichni pracovníci, kteří u vás jednají se zákazníky, toto riziko odbouráte. A na rozdíl od ostatních, kteří se musí bát, co se o nich na internetu píše, vy budete vědět, že chyby sice občas také děláte, ale umíte na ně reagovat tak, aby je zákazníci přijali. A aby se i příště vrátili zase k vám.

Jak hodnotili absolventi ostatní semináře této lektorky

"*Praktická cvičení - trénink, nejen "přednáška"*." Ing. Roman Zvolský
"*Řešení situací, které posluchači zmíní přímo ze života.*" Zuzana Buroňová
"*Nebyla to jen přednáška, ale šlo o aktivní přístup, zajímavě podávané.*" Věra Cháberová
"*Paradoxní problémy kolegů, zjištění, že i ostatní mají problémy, pohled z druhé strany.*" P. Špirk
"*Seminář byl zajímavý: Kontakt se všemi posluchači, příklady z praxe, řešení problémových situací.*" Mgr. Stanislava Reithalerová

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 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: 2 950 Kč bez DPH

Přihlášení na seminář

Jak neztratit zákazníka, i když uděláme chybu a on zuří nespokojeností: Konkrétní postupy, jak vykouzlit úsměv i na tváři rozzlobeného zákazníka a získat jej pro další objednávky

+420 585 227 076