Profesionální servisní technik: Co (ne)dělat při servisním či technickém zásahu u zákazníka, aby příště chtěl objednat zase u nás

25.04.2017 08:30 - 25.04.2017 15:30 - Prodej a jednání se zákazníky - Praha, Malletova 1141

Když vaše lidi posíláte k zákazníkům, riskujete tím pokaždé budoucnost celé zakázky:

S konkurencí se totiž dnes přetahujete o jedny a tytéž zákazníky.

A stačí tak jeden bezděčný komentář či pár nevhodných poznámek... a zákazník volá jiného.

Z pohledu zasahujících specialistů to jsou hlouposti:

"Já tam přece nejsem od toho, abych jim to vysvětloval..."
"Mají být naopak rádi, že jsem to udělal tak rychle..."
"Ale vždyť jim to funguje, tak co chtějí...?"
"Tak nejsou z cukru, aby se hned uráželi, ne?"

Zákazníci ale vědí, že dodat, zprovoznit či opravit dnes umí kdekdo.

A volají tak tomu, z koho mají nejlepší pocit.

Ano, pocit, protože té odborné práci vašich lidí mnohdy vlastně ani nerozumí a celý váš zásah posuzují podle toho, jestli to funguje... a jak se při zásahu choval váš kolega.

Správným postupem tedy utvrdíte zákazníky v tom, že i příště mají volat vám.

A aby to uměli všichni specialisté, které posíláte do terénu, celý postup si natrénují na speciálním semináři "Profesionální servisní technik: Co (ne)dělat při servisním či technickém zásahu u zákazníka, aby příště chtěl objednat zase u nás".

Aby zákazníci příště požadovali zase vás...

Na semináři se dozvíte:

Proč je návštěva u zákazníka rozhodující pro náhled zákazníka na celou vaši firmu

- Proč je přivolaný odborník více než "pouhý" řešitel problémů
- Jak ovlivňuje zásah u zákazníka názor zákazníka víc, než se zdá
- Proč je zasahující pracovník v očích zákazníka důležitější, než všichni prodejci
- Jaké vlastnosti, znalosti a dovednosti od nás zákazníci očekávají

Jak vás zákazník vnímá... a hodnotí přitom celou firmu

- Jak dlouho si o vás zákazník vytváří první dojem... a jak dlouho se vás bude držet
- Co ovlivní zákazníkův první dojem (a čím jej můžete ihned pokazit)
- Jak si přirozeně získat sympatie a důvěru zákazníků co nejdříve
- Kdy je důležité nejen to, CO říkáte, ale také JAK to říkáte
- 5 rolí, které jako servisní technik musíte zvládnout... a co tím ovlivníte
- Jak zákazníci vnímají vaše mlčení a na co si dát pozor

Jak jednat se zákazníky během zásahu na místě

- Co vám musí zákazník bezpodmínečně říct, než postoupíte k řešení problému
- Proč nestačí jen to, že závadu odhalíte a co musíte říct a ukázat zákazníkovi
- 7 nejčastějších chyb, kterými zákazníky zbytečně popuzujeme
- Jak zákazníkovi ukázat, že jej vnímáte a kterou ze čtyř možností vybrat
- TEST: Jak rozumí zákazníci tomu, co říkáte... a jak se zlepšit
- 7 nevyslovených přání, která má zákazník na každého odborníka
- Co vám o zákazníkovi řekne jeho prostředí a jak se tomu přizpůsobit
- Co zákazníkovi nikdy neříkat... a proč

Jak zvládnout jednání s různými typy zákazníků

- TEST: Jak váš temperament ovlivňuje jednání se zákazníky
- 6 pravidel, která vám zjednoduší komunikaci a domluvu (s každým)
- Proč pátrat po motivech zákazníka a co vám to usnadní
- Co od vás vyžaduje "prestižní" zákazník a co rozhodný zákazník
- Jak na lhostejného zákazníka a jak reagovat na vyčkávajícího zákazníka
- Co dělat, když se zákazník nechce nebo nemůže rozhodnout

Jak správně řešit obtížné situace, aby zákazník neodešel ke konkurenci

- Co musíte udělat, aby zákazník chápal, jak se snažíte
- Co musí zákazník vidět, aby se přestal zlobit
- Jak situaci uklidnit (i když to ve vás vře)
- Co o problému zjistit a jak jej vyřešit
- Jak správně postupovat, když je stížnost neoprávněná

Jak technický zásah správně ukončit

- Co je "poslední dojem" a jakou pachuť může zanechat
- Jak můžete posledním dojmem nevědomky pokazit dokonalé předchozí jednání
- Jak schůzku ukončit, aby závěr potvrdil vaši profesionalitu
- Kdy a jak se zákazníkovi ozvat, aby objednal řešení u vaší firmy

Pro koho je seminář určen

Tento seminář je určen odborníkům a specialistům, kteří vyjíždějí za zákazníkem a řeší osobně, po telefonu nebo přímo u zákazníka technické, odborné nebo servisní potíže. Svým jednáním totiž ovlivňují, zda bude zákazník s vyřešením situace spokojen. A právě profesionalita jejich přístupu určí, jestli zákazníci opět objednají u vás... nebo odejdou ke konkurenci.

Jak hodnotí účastníci ostatní semináře této lektorky

"*Seminář mi vyhovoval, aktivně jsem se zapojoval a získané informace rád uplatním ve své praxi.*" Zdeněk Niederhafner
"*Líbila se mi akčnost celého dne a zapojení posluchačů do tématu.*" Jitka Horejšová
"*Přednes lektorky, obsah kurzu a zapojení posluchačů do debaty, aniž by byl pod tlakem.*" Jan Csóka
"*Skladba informací, systém sdělení informací, vedení semináře a profesionalita lektorky.*" Hana Homolková

Jak tento seminář pomůže vašim specialistů v praxi

Každé setkání se zákazníky vytváří o vaší firmě obrázek. Právě jednání vašich specialistů a odborníků ovlivňuje, jak budou zákazníci spokojeni. A právě jejich postup při řešení potíží často rozhoduje, zda zákazník objedná i další zařízení a služby... nebo ne. Na tomto semináři se vaši lidé dozvědí, jak při svém zásahu postupovat, aby spokojenost zákazníka maximalizovali. A uslyší, jak tím vytvoří pozitivní obrázek o celé vaší firmě.

Zkušení i začínající odborní specialisté na tomto semináři pochopí:
1. Proč jsou v očích zákazníků víc než ostatní pracovníci vaší firmy.
2. Co zákazníci od specialistů očekávají a čeho si všímají.
3. Na co si dát během zásahu pozor, aby nepřišli o zákazníkovu důvěru.
4. Jak správně navrhovat další postup, aby zákazník vybral právě vaši firmu.
5. Jak správně řešit obtížné situace, aby zákazník neodešel ke konkurenci.

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
- Lokalita: Praha
- Datum konání: 25.04.2017 08:30 - 25.04.2017 15:30
- Úroveň: Nevyžaduje předchozí znalost tématu
- Cena semináře: 2 950 Kč bez DPH

Přihlášení na seminář

Profesionální servisní technik: Co (ne)dělat při servisním či technickém zásahu u zákazníka, aby příště chtěl objednat zase u nás

Lokalita Praha

Datum konání: 25.04.2017 08:30 - 25.04.2017 15:30

Přihlásit se na seminář +420 585 227 076

Lektor

Mgr. Jarmila Políčková

Mgr. Jarmila Políčková je odbornou konzultantkou a poradkyní v oboru mezilidských vztahů a jednání se zákazníky. Má za sebou dlouholetou praxi v řízení lidí a v současné době působí jako nezávislá poradkyně. Protože dříve navíc sama působila na různých pozicích a stupních řízení, umí získat a udržet pozornost posluchačů s různými zkušenostmi a praxí.