

Biznes təlimləri

Müştəri məmnuniyyətinin
idarə olunması



Təlimin proqramı:

1 GÜN

- Müştəri kimdir?
- Daxili və xarici müştəri
- Müştəri tipləri
- Müştəri gözləntiləri
- Xidmət prosesinə və müştəri məmnuniyyətinə təsir edən faktorlar
- Müştəri tələbatının öyrənilməsi üsulları
- Çətin müştəriləri razı salma texnikaları
- Şikayətlərin idarə olunması metodları
- Müştəri xidmətinin hədəfləri
- Hədəflərə çatmağın yolları
- Hər bir müştəri ilə görüşə dəyər vermək üçün nə deməlisiniz və necə deməlisiniz?
- Müştəri xidmətinin əsasında nə dayanır?
- Uğurun 3 əsas meyarı
- Keyfiyyət nədir?
- Yüksək və aşağı keyfiyyət
- Aşağı keyfiyyət nümunələri
- Keyfiyyət = Güvən

- ◆ Müştəriləriniz nə gözləyir?
- ◆ Müştərinizin ehtiyacı
- ◆ Empatiya
- ◆ Xidmət oxu / Müştəri xidmətinin görüş müddəti
- ◆ İdeal cavab

2 GÜN

- ◆ Müştəri xidmətində ən effektiv yanaşma
- ◆ Ünsiyyət
- ◆ Dinləmək və eşitmək
- ◆ Həll yollarını göstərmək
- ◆ Müştəriyə yönəldilmiş üsul / “Həll etmək üçün burdayam” yanaşması
- ◆ Yoldaşlıq amili
- ◆ Başlıca qaydalar
- ◆ İntiqam
- ◆ Şikayətlər və etirazlar
- ◆ Stres nədir?
- ◆ Müştəri xidməti stresindən xilas olma haqqında tövsiyələr
- ◆ Stresin mənfi təsirləri
- ◆ Həyat səviyyəniz = Seçimləriniz
- ◆ Müştərinin gözlədikləri