

Управление на взаимоотношенията с клиенти

ПРОГРАМА

Ден 1

9:30 – 10:00	Представяне на лектора и на участниците. Цели на курса
10:00 – 11:00	Психология на клиента – очаквания, искания
11:00 – 11:15	<i>Кафе пауза</i>
11:15 – 12:45	Поведение на клиента при некачествено обслужване
12:45 – 13:30	<i>Обедна почивка</i>
13:30 – 15:00	Аспекти на качествено обслужване
15:00 – 15:15	<i>Кафе пауза</i>
15:15 – 16:45	Справяне с оплаквания на клиента

Ден 2

09:30 – 11:00	Стратегия за управление на взаимоотношенията с клиента
11:00 – 11:15	<i>Кафе пауза</i>
11:15 – 12:45	Създаване на партньорство с клиента
12:45 – 13:30	<i>Обедна почивка</i>
13:30 – 15:00	Изследване на нуждите на клиента
15:00 – 15:15	<i>Кафе пауза</i>
15:15 – 16:15	План за усъвършенстване на взаимоотношенията с клиента
16:15 – 16:45	Обобщение на семинара. Въпроси и дискусия