CUSTOMER CARE

Această resursă este concepută pentru a dezvolta abilitățile de Customer Care, ajutând participanții să înțeleagă conceptul și să dobândească abilitățile necesare pentru a îmbunătăți satisfacția clienților. Prin intermediul unui conținut structurat, fiecare participant va avea oportunitatea de a se autoevalua și de a-și dezvolta un plan pe termen mediu și lung de îmbunătățire a modului în care satisfacția clientului este gestionată.

Metodele utilizate în acest training includ exemple personale, instrumente și teste, precum și instrumente de planificare viitoare. Jocurile de rol, exercițiile și chestionarele sunt utilizate pentru a ajuta participanții să înțeleagă și să aprofundeze aceste tehnici, prin abordarea experiență-debrief-teoretizare.

Scopul final al acestui training este de a ajuta participanții să-și dezvolte abilitățile și cunoștințele necesare pentru a gestiona cu succes satisfacția clienților. Acest kit este potrivit pentru toți cei care lucrează în domeniul customer care, indiferent de nivelul lor de experiență și de obiectivele lor de dezvoltare.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUBIECTE** | **OBIECTIVE** | **PUNCTE CHEIE** |
| Introducere  Obiective/ Icebreaker | Prezentarea sesiunii, crearea contextului și cunoașterea participanților | Introducere și bun venit  Story telling pentru introducerea în program  Comunicarea aspectelor de logistică/administrative/timing  Icebreaker de cunoaștere |
| Stabilirea obiectivelor | Clarificarea obiectivelor și identificarea așteptărilor în ceea ce privește învățarea și dezvoltarea personală | Introducerea în conceptul de customer care, cu studii și definițiiConștientizarea importanței clienților în procesul de afaceri;  Dezvoltarea abilităților de îngrijire a clienților și îmbunătățirea relațiilor cu aceștia;  Identificarea instrumentelor și tehnicilor eficiente pentru a aborda și rezolva problemele întâmpinate în relația cu clienții;  Stabilirea așteptărilor și obiectivelor participanților;  Realizarea unui exercițiu practic bazat pe o poveste cu o vrăjitoare, cu scopul de a aplica învățăturile obținute în ceea ce privește îngrijirea și gestionarea clienților. |
| Customer care - proces | Înțelegerea conceptului de customer care și maparea relației noastre cu clienții, pentru a putea dezvolta o strategie eficientă de vânzare și creștere a afacerii. | Evidențierea traseului parcurs de un client în cadrul companiei și identificarea persoanelor cu care intră în contact, prin intermediul unui exercițiu practic. Îmbunătățirea muncii în echipă, evidențierea importanței relațiilor dintre departamente și promovarea asumării responsabilității în ceea ce privește experiența clienților. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Triada în Customer Care | Înțelegerea conceptului de customer care și identificarea triadei din customer care (client-angajat-organizație) | Învățarea abilităților de comunicare eficientă în procesul de customer care, inclusiv ascultarea activă și abordarea asertivă a obiecțiilor clienților  Înțelegerea importanței relației cu clienții și dezvoltarea abilităților de gestionare a relațiilor cu clienții, inclusiv așteptările clienților și gestionarea reclamațiilor  Exerciții practice și studii de caz care să evidențieze provocările din customer care și strategiile eficiente de rezolvare a acestora |
| Tipologia clientului | Identificarea tipologiilor de clienți și a modului de abordare adecvat pentru fiecare tipologie | Ajustarea abordării clientului în funcție de profil comunicațional al interlocutorului  Îmbunătățirea punctelor slabe și valorificare punctelor tari  Întrebări care contextualizează diferite comportamente în funcție de profil  Discutarea reacțiiilor |
| Concluzii | Sumarizarea și evaluarea sesiunii | Încheierea cursului prin trasearea unor concluzii și identificarea acțiunilor concrete de îmbunătățire a proceselor de customer care în organizație. |