

STIRIEVENIMENTE



Telephone Doctor, liderul cursurilor de Customer Service din SUA, este acum si in Romania!

Bucuresti - Novotel Bucarest City Centre 13.11.2006 09:00

In fiecare zi, prin activitatea pe care o desfasuram, suntem unii clientii celorlalti! Ti s-a intamplat vreodata, client fiind, sa fii tratat cu lipsa de profesionalism, superficialitate, indiferenta sau chiar obraznicie? Cum te-ai simtit?

Daca doresti ca persoanele cu care interactionezi sa-si aminteasca cu placere de intalnirea cu tine si chiar mai mult, sa o considere o experienta pozitiva si sa revina, atunci participa la cursul deschis de Customer Service, din 13 noiembrie.

Trainingul de Customer Service se adreseaza tuturor persoanelor care, prin activitatea pe care o desfasoara, interactioneaza cu alte persoane – clienti interni sau externi.

Acest training contribuie la construirea unei baze de abilitati ai tehnici care sa ajute participantii in comunicarea si relationarea cu clientii, interni sau externi. Acestia vor invata cum sa transforme orice interactiune cu clientii intr-o experienta productiva, sa elimine jargonul tehnic si frustrarea, sa pretuiasca oamenii si nu hartiile. De asemenea vor sti sa trateze cu profesionalism clientii dificili, sa evite transferul starii emotionale de la o situatie la alta si sa ofere o alternativa pozitiva la orice cerere din partea unui client.

Agenda cursului Customer Service:

- Perceptia clientului
- Reguli in interactiunea cu clientii
- Greseli frecvente facute in interactiunea cu clientii
- Cum sa abordezi clientii dificili
- Tehnica ASAP
- Cum sa eviti transferul starii emotionale
- Cele cinci fraze interzise in comunicarea cu clientii
- Importanta utilizarii alternativelor pozitive
- Concluzii si plan de actiune.

Data: 13 noiembrie

Locatia: Novotel Bucarest City Centre

Trainer: Bogdan Grosu

Telephone Doctor a fost infiintata in 1983 de catre Nancy Friedman iar de atunci a pregatit in domeniul Customer Service angajatii a peste 20.000 de companii din intreaga lume. Programele si instrumentele de training au fost traduse in peste 14 limbi astfel incat peste un milion de oameni au fost pregatiti de catre Telephone Doctor. În Romania participa lunar la programele Telephone Doctor in medie 150 de angajati ai unor companii de renume la nivel national si international.

Bogdan Grosu si-a legat cea mai mare parte a carierei profesionale de domeniul interactiunii cu clientii la orice nivel. Activand in cadrul uneia din cele mai mari companii multinationale din domeniul telecomunicatiilor, a dezvoltat si sustinut programe de training pentru relatii cu clientii, vanzare la telefon si colectare de debite. Experienta practica in customer service de peste 5 ani il recomanda

ca fiind un bun trainer, dubland in cadrul sesiunilor sale, know how-ul de o foarte buna calitate cu exemple relevante.

Date de contact

Contact: Liana Avram, Managing Director, Telephone Doctor Romania

Telefon: 021 327 08 38

Fax: 021 327 08 40

liana.avram@telephonedoctor.ro

www.telephonedoctor.ro