

Aby reklamacje nie skutkowały odpływem klientów…

Webinar
16 czerwca 2021
start godz. 11.00

Czy wiesz dlaczego reklamacja to jedna z najlepszych rzeczy jakie mogą przytrafić się firmie? Podczas webinaru dowiesz się, co kryje się za tym stwierdzeniem, a także nauczysz się budowania relacji oraz zwiększania sprzedaży w oparciu o dobrze załatwione reklamacje. Dzięki sprawnemu działaniu obsługa reklamacji może stać się Twoim asem w rękawie, a zadowolony z Twojej postawy klient - ambasadorem Twojej marki. Aby tak się stało, trzeba odpowiednio poprowadzić cały proces reklamacji, załagodzić negatywne emocje, zniwelować stres i na koniec wyeliminować czynnik, który stał się przyczyną reklamacji. Podczas webinaru nauczymy Cię, jak to zrobić!

Szczególnie polecamy następujące zagadnienia omawiane w trakcie webinaru:

- dlaczego reklamacje należy rozpatrywać jako szansę, a nie zagrożenie?
- jakie są najczęstsze błędy popełniane w procesie obsługi reklamacji?

Uczestnicy:

- handlowcy
- pracownicy działu obsługi klienta
- menedżerowie sprzedaży

Korzyści:

W trakcie webinaru uczestnicy dowiedzą się m.in. czego potrzebuje zgłaszający reklamację klient, czy jak rozmawiać ze wzburzonym klientem.

Cena szkolenia: tylko **99 zł** netto, która obejmuje udział w szkoleniu oraz możliwość zadawania pytań na zakończenie webinaru.

Prowadzący: Gabriela Niewiadomska

Ogólny plan szkolenia:

1. Rola jakości obsługi reklamacji
2. Pozyskiwanie informacji od klienta
3. Kolejne kroki rozwiązywania reklamacji
4. Profesjonalne rozwiązywanie reklamacji – TECHNIKA POPO
5. Asertywne stawianie granic i rozmowa z roszczeniowym klientem
6. Czego unikać przy rozwiązywaniu reklamacji?
7. Sesja pytań i odpowiedzi

Umowa zgłoszenie uczestnictwa

Zgłoszenie prosimy przesłać faksem na nr: lub mailem na adres:

(61) 855 00 78
biuro@explanator.pl

Aby reklamacje nie skutkowały odpływem klientów…

☑ Niniejszym zgłaszamy udział następujących osób w szkoleniu:

Webinar 16 czerwca 2021
w cenie 99 zł netto

1. ..... e-mail .....
2. ..... e-mail .....
3. ..... e-mail .....

Nazwa firmy .....

..... NIP .....

Kod pocztowy ..... Miejscowość .....

Adres .....

.....

Telefon ..... Faks .....

Zamawiający ..... e-mail .....

Informacje dodatkowe:

Koszty udziału w szkoleniu dla 1 osoby: 99 zł netto

Po przesłaniu niniejszego zgłoszenia otrzymają Państwo potwierdzenie jego przyjęcia. Szczegóły organizacyjne oraz faktura VAT zostaną wysłane przed szkoleniem.

Niedokonanie wpłaty nie jest rezygnacją z uczestnictwa w szkoleniu. Rezygnacji dokonać można wyłącznie w formie pisemnej najpóźniej na 7 dni kalendarzowych przed terminem szkolenia.

Niedotrzymanie powyższych warunków skutkuje obciążeniem zgłaszającego pełnymi kosztami udziału. Explanator zastrzega sobie możliwość odwołania lub zmiany terminu szkolenia.

Zmiana może nastąpić na co najmniej 3 dni przed planowanym terminem. W przypadku odwołania szkolenia Explanator dokona zwrotu wpłaconych kosztów uczestnictwa w terminie 5 dni roboczych.

Wysyłając zgłoszenie na szkolenie potwierdzam akceptację regulaminu sprzedaży www.explanator.pl/warunki-sprzedazy.pdf oraz zaznajomienie się z Polityką Prywatności www.explanator.pl/polityka-prywatnosci.pdf

☐ **Tak, chcę być informowany o kolejnych edycjach, wydarzeniach branżowych, specjalnych ofertach i nowych produktach**, dlatego zgadzam się na kontakt drogą mailową lub z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

Wyrażenie zgody jest dobrowolne. Administratorem danych osobowych jest firma Explanator – Iwona Dehina, z siedzibą przy ul. Kościelnej 30 lok. 59, Poznań 60-538. Dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji zamówienia oraz dostarczania informacji o produktach zgodnie z Polityką Prywatności. Mają Państwo prawo dostępu do swoich danych, ich poprawiania oraz cofnięcia zgody w dowolnym momencie poprzez kontakt: marketing@explanator.pl.
Uczestnik będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą oświadcza, że zawarcie umowy ma charakter zawodowy.

WEB/21

Podpis zamawiającego (jeśli zgłoszenie wypełniono na komputerze pieczątka nie jest wymagana)	Miejscowość	Data	Pieczęć firmowa