

## TEMAT

## ZAKRES SZKOLENIA

**Jak kształtować wysoką jakość procesu obsługi klienta?**

1. Na co klient 60+ zwraca uwagę w procesie obsługi:
  - oczekiwania klienta 60+ względem procesu obsługi, zachowania rynkowe klienta 60+, ocena obsługi w firmie.
2. Jak komunikować się z klientem 60+ w procesie obsługi:
  - komunikacja werbalna i niewerbalna, aktywne słuchanie.
3. Jak budować wizerunek sprzedawcy godnego zaufania
  - pierwsze wrażenie, sposoby utrwalania wizerunku, budowanie długotrwałych relacji.
4. Analiza potrzeb klienta 60+:
  - typy klientów, badanie potrzeb klienta, stosowanie języka korzyści.
5. Trudne sytuacje w procesie obsługi:
  - asertywna postawa a wysoka jakość procesu obsługi.

**Zarządzanie programem lojalnościowym w małej firmie.**

1. Rodzaje programów lojalnościowych.
2. Jak tworzyć program lojalnościowy na miarę potrzeb i możliwości małej firmy:
  - adresaci, zestaw korzyści, budżet programu, model komunikacji w programie, zarządzanie danymi o klientach.
3. Wykorzystanie technologii i adekwatne kanały komunikacji w programie.
4. Jak mierzyć lojalność.
5. Aspekty ekonomiczne w zarządzaniu programem lojalnościowym.