PODSTAWY KOMUNIKACJI W TELEFONICZNEJ OBSŁUDZE KLIENTA

KURS E-LEARNINGOWY

Kategoria: sprzedaż

Cena: 90,00 zł netto + VAT

Czas: ok. 1:30 godz.

Egzamin: potwierdzający zdobyte umiejętności

Certyfikat: imienny, do samodzielnego pobrania

BODiE
Grupa SGB

Korzyści:

- Ujednolicenie zasad pracy z klientem w poszczególnych placówkach banku.
- Podniesienie atrakcyjności prowadzonych rozmów.
- Zwiększenie skuteczności działań pracowników banku.
- Wzrost zadowolenia i lojalności klientów.
- Pozytywna motywacja do pracy.
- Wzmocnienie wizerunku banku.

Program:

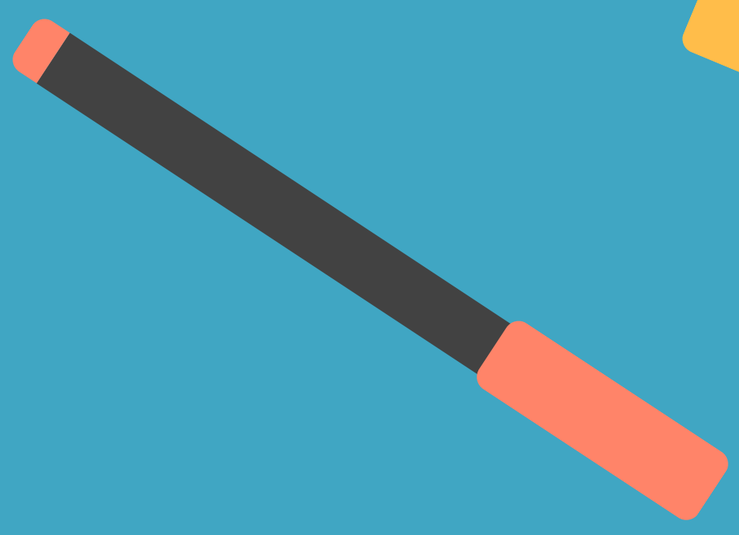
1. Standard i zasady obsługi klienta.
2. Standard rozmowy przychodzącej.
3. Standard rozmowy wychodzącej.
4. Przełączanie rozmów.
5. Jak zapobiegać trudnym sytuacjom w rozmowie z klientem.

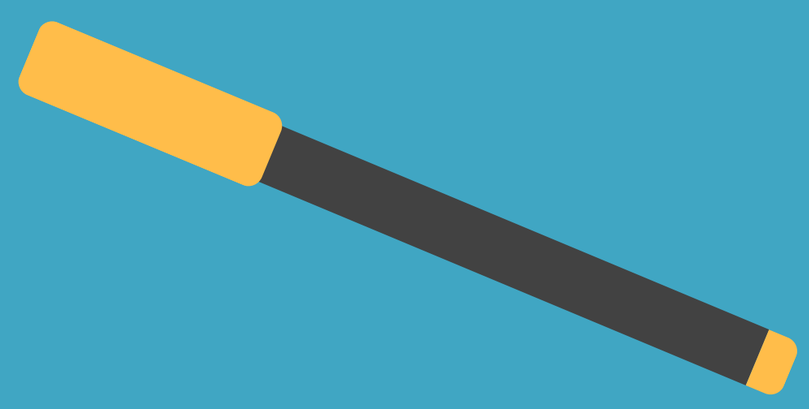
Metodyka:

Kurs e-learningowy (udźwiękowiony, interaktywny, z przykładami i ćwiczeniami), dostępny na platformie e-learningowej BODiE.

Wymagania techniczne:

Warunkiem poprawnego działania kursu e-learningowego jest posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu oraz zaktualizowanej przeglądarki internetowej (zalecana to: Google Chrome lub Mozilla FireFox), a także podłączonych głośników lub słuchawek. Kurs może być realizowany w dowolnym miejscu i czasie, od momentu nadania dostępu (loginu i hasła) przez okres 2 miesięcy.





Kontakt:

+48 784 412 107
+48 608 339 937
eszkolenia@bodie.pl

Nota prawna
Zawartość niniejszego dokumentu jest własnością intelektualną Bankowego Ośrodka Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o. i podlega ochronie prawnej, w szczególności zgodnie z ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. DzU 2006.90.631 ze zm.). W związku z powyższym niniejszy dokument nie może być w żaden sposób wykorzystywany, rozpowszechniany ani opracowywany w całości jak i w części bez uprzedniej zgody Bankowego Ośrodka Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o. Wszelkie znaki towarowe, nazwy, grafiki, a także fotografie wykorzystane w dokumencie są własnością ich właścicieli i zostały użyte wyłącznie w celu identyfikacji. Informacje prezentowane w materiałach i dokumentach Bankowego Ośrodka Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o., a w szczególności podane ceny nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a jedynie zaproszenie do zawarcia umowy. Dołożono wszelkich starań, aby informacje zawarte w dokumencie były kompletne i prawidłowe. Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane błędami lub nieścisłościami w niniejszym dokumencie.