BODiE
Grupa SGB

POSTAW NA SPRZEDAŻ

Koncentracja na kliencie i jego potrzebach

Kurs e-learningowy

Kategoria: sprzedaż

Cena: 110,00 zł netto + VAT

Czas: ok. 4:00 godz. (79 ekranów)

Egzamin: potwierdzający zdobyte umiejętności

Certyfikat: imienny, do samodzielnego pobrania

Korzyści:

Doskonalenie umiejętności:

- poznawaniu klienta
- prowadzenia rozmów z klientem bezpośrednich i telefonicznych
- budowania długotrwałej relacji z klientem
- doradztwa klientowi
- pozytywnego nastawienia i szukania rozwiązań

Zrozumienie istoty indywidualnego przekazu, zacieśnienia więzi z klientem.

Program:

1. Jakość doradztwa
   - oczekiwania klienta
   - zacieśnienie więzi z klientem, znaczenie doradztwa
   - komunikacja oparta na szacunku
   - pozytywne nastawienie i szukanie rozwiązań
   - indywidualizacja przekazu
   - etyka i rzetelność, odpowiedzialność za słowa
   - dbałość o zrozumienie drugiej strony.
2. Dobro Klienta, jako priorytet działania banku
   - obsługa klienta
   - komunikacja z klientem
   - okazywanie szacunku, dbałość o zrozumienie drugiej strony.
3. Klientocentryzm – slogan czy niezbędne działanie
   - oczekiwania klientów
   - kontakt z klientem: bezpośredni i telefoniczny
   - relacje z klientem
   - co myślą klienci
   - jak wzmocnisz satysfakcję klienta
   - migracja klientów.

Metodyka:

Kurs e-learningowy oparty na autorskim programie i materiałach przygotowanych przez Alinę Gorczyńską, eksperta ds. szkoleń i projektów z zakresu jakości obsługi klienta, zawiera liczne scenki symulacyjne oraz ćwiczenia. Kurs 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
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. Dz.U.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.