

SHËRBIMI NDAJ KLIENTIT & EFEKTIVITETI NË KOMUNIKIM

Genuine[®]
effect

TRAINIM 2 DITOR
Nga: ELDA GJOKA
Trainuese & Folese Motivuese

22-23 NËNTOR
2016



QËLLIMI I TRAJNIMIT

KY TRAJNIM DËSHIRON TË NDËRTOJË VETËDIJE, VETËBESIM DHE QASJE TË SHËNDETSHME QË RRSIN KËNAQËSINË E NDËRVEPRIMIT PROFESIONAL. ME PËRKUSHTIMIN DHE EKSPERIENCËN TONË, NE DËSHIROJMË QË PËRFITUESIT E TRAJNIMIT TË PËRJETOJNË EFEKTIN “GENUINE”. ATË NDJESI QË KRIJOHET KUR TI ME VËRTETËSI PUNON PËR ARRITJEN E OBJEKTIVAVE TË SHËNDETSHME, ME PROFESIONALIZËM DHE ENTUZIAZËM.

AUDIENCA

INDIVIDË DHE PROFESIONISTË, MENAXHERË, DREJTUES DHE STAF I SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT. ÇDO PUNONJËS QË NDËRVEPRON ME NJË KLIENT. PËRVEÇ PËRFAQËSUESVE TË SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT, KJO PËRFSHIN EDHE POZICIONE TË TJERA SI PROFESIONISTËT E TERRENIT QË KOMUNIKOJNË ME KLIENTËT ETJ.

PËRMBAJTJA

PËR KËTË TRAJNIM ASPEKTET E PËRMBAJTJES DO TË JENË:

- PËRSHËNDETJA NDAJ KLIENTIT (SI ME TELEFON OSE DREJTËPËRDREJTË);
- TË PYETURIT PËR TË KUPTUAR NEVOJËN APO PROBLEMIN E KLIENTIT;
- DËGJIMIN, KONFIRMIMIN E KUPTIMIT, PËRGJIGJEN ME VLERË DUKE PËRDORUR GJUHË POZITIVE, ELIMINIMIN E ZHARGONIT (GJUHËS SË PËRDITSHME);
- PËRMBYLLJA E BISEDËS TELEFONIKE DHE/OSE ASAJ BALLË PËR BALLË;
- TRAJTIMI I ÇËSHTJES ME KLIENTËT E ZEMËRUAR;
- RËNDËSIA E GJUHËS SË TRUPIT DHE E TONIT TË ZËRIT;
- SI TË RRSIM KOMUNIKIMIN DHE KUPTUESHMËRINË ME KLIENTIN;
- SI TË MUNDËSOJMË QË KLIENTI TË JETË GJITHNJË I VULLNETSHËM TË NA VIZITOJË;
- SI TË TRAJTOJMË ÇËSHTJET ME KLIENTËT QË GJITHMONË TË KËTË NJË ZGJIDHJE TË MIRË PËR TA.
- SITUATA REALE / CASE STUDIES;
- KOMUNIKIMI EFEKTIV ME EKIPIN/KOLEGËT DHE KLIENTIN;
- PROÇESI I KOMUNIKIMIT DHE STILET (PASIV, AGRESIV, DHE ASERTIV) TË KOMUNIKIMIT;
- PROÇESI I HIËARKISË NË KOMUNIKIM DHE RELATIM PËR ZGJIDHJE TË SITUATAVE;
- SITUATA SIMULIMI – ÇFARË TË BËHET DHE ÇFARË TË MOS BËHET;
- VLERËSIMI I TRAJNERIT;
- PËRMBYLLJE.

ÇFARË PËRFITONI:

- EFEKTIVITET NË MARRËDHËNIEN ME KLIENTIN – DO TË JENI TË KUPTUESHËM DHE DO TË KULTIVONI QASJEN E DUHUR PËR MBARËVAJTJE AFATGJATË;
- REPUTACION PROFESIONAL DHE VETËBESIM NË QASJEN PROFESIONALE, DUKE U NJOHUR SI PROFESIONIST/E E SHËRBIMIT NDAJ KLIENTËVE;
- STAFI JUAJ DO TË KETË STANDARTE TË RRITURA TË SHËRBIMIT NDAJ KLIENTIT, KJO SJELL QË EKSPERIENCA ME KOMPANINË TUAJ TË JETË E PËLQYESHME DHE E DËSHIRUESHME NGA KLIENTELA;
- QARTËSI TË SHËRBIMEVE DHE MARRËDHËNIES ME KLIENTËT DHE KULTIVIM I KOMUNIKIMIT TË SHËNDËTSHËM QË U MUNDËSON KLIENTËVE T'JU SYGJEROJNË SHËRBIME DHE OFERTA TË REJA, SI DHE TË VLERËSOJNË OPINIONET DHE REKOMANDIMET TUAJA PËR BLERJE TË MËTEJSHME TEK JU;
- PËRMIRËSIMI I EKSPERIENCËS SË KLIENTIT ME JU;
- KËNAQËSI PROFESIONALE ME KLIENTËT DHE ME KOLEGËT, QË BURON NGA PROFESIONALIZMI DHE ZOTËRIMI I DIMENSIONEVE SHOQËRORE PËR SHËRBYESHMËRI DHE KËNAQJE TË KLIENTIT;
- ZOTËRIM I SITUATAVE TË BIZNESIT QË TË KENI REZULTATIN POZITIV TË DËSHIRUAR PËR SECILËN PALË;
- BRANDING I VETES SI NJË PROFESIONIST, VLERA E TË CILIT/CILËS LARTËSOHET NË TREG ME ANË TË QASJES SË DUHUR NË SHËRBIMIN NDAJ KLIENTIT DHE KOMUNIKIMIT EFEKTIV;
- JU BËHENI PERSONI QË SHKËLQEN DHE QË PARACAKTON SUKSESIN AFATGJATË E TË QËNDRUESHËM TË KOMPANISË KU JU KONTRIBUONI;