

SZKOLENIE MULTIMEDIALNE

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA



O E-SZKOLENIU

Ponieważ profesjonalna obsługa klienta jest jednym z najważniejszych elementów decydujących o popularności i rozwoju danego sklepu, a szkolenia tradycyjne są dość kosztowne, firma CANDI przygotowała e-szkolenie z zakresu Profesjonalnej Obsługi Klienta w postaci wygodnej, interaktywnej i ciekawej prezentacji multimedialnej.

E-szkolenie z zakresu Profesjonalnej Obsługi Klienta znacznie ułatwia przeprowadzenie szkolenia a jego ciekawa i prosta w obsłudze forma, przekłada się na łatwość przyswajania zawartych w nim materiałów.

Szkolenie to może być wykorzystywane przez trenerów wewnętrznych w firmach, kierowników sklepów, kierowników regionów, właścicieli, bądź samych pracowników.

E-szkolenie może być uruchomione na dowolnym komputerze z systemem Windows.

E-szkolenie zawiera materiał na co najmniej 8 godzin szkolenia i może być wykorzystywane bez ograniczeń czasowych, ani ograniczeń w zakresie ilości przeszkolonych osób w ramach tej samej firmy.

E-SZKOLENIE SKŁADA SIĘ Z:

- 108 ekranów – slajdów multimedialnych zawierających tekst, zdjęcia, rysunki, tabele, wykresy, filmy
- 30 ćwiczeń
- 11 slajdów do wydruku
- 11 filmów
- materiałów dodatkowych (certyfikatów dla uczestników; arkusza oceny szkolenia; listy uczestników szkolenia; testu i quizu)

Ćwiczenia oraz slajdy można w prosty i łatwy sposób wydrukować w dowolnej ilości egzemplarzy w trakcie szkolenia, bądź przygotować przed jego rozpoczęciem. Na ćwiczenia składają się wyselekcjonowane i praktycznie sprawdzone w sytuacji szkoleniowej zadania przygotowane jako dyskusje, puzzle, krzyżówki, szarady, ćwiczenia pisemne, testy uzupełnień i wyboru, sprawdziany wiadomości, gry logiczne i ruchowe.

Slajdy to również gotowe dokumenty przygotowane do wydruku w formacie PDF. Składają się na nie zebrane najważniejsze informacje przedstawione w ładnej i prostej do zapamiętania formie. Można je wydrukować oraz powiesić

na przykład w pomieszczeniu socjalnym bądź innym do tego celu odpowiednim aby personel mógł się z nim łatwo zapoznać i przyswoić zawarty w nim materiał.

E-szkolenie zawiera ponadto test i quiz, aby zweryfikować wiedzę zdobytą na szkoleniu.

PROGRAM E-SZKOLENIA

CZ. I – PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA

1. Handel 20 lat temu
2. Handel dziś
3. Oczekiwania klientów sklepów - wyniki badań klientów
4. Kto to jest profesjonalny sprzedawca
5. Co to jest profesjonalna obsługa klienta
6. Siedem zasad profesjonalnej obsługi klienta
 1. Przywitanie
 2. Komunikacja niewerbalna – język ciała
 3. Wygląd i estetyka sprzedawcy
 4. Komunikacja werbalna – mowa
 5. Rozmowa z klientem i udzielanie rad
 6. Prezentacja towaru i dbałość o ekspozycję
 7. Zakończenie obsługi klienta i pożegnanie
7. Jaka jest obsługa klienta w moim sklepie

CZ. II - ZASADY POSTĘPOWANIA W TRUDNYCH SYTUACJACH

8. Trudne sytuacje i reklamacje w sklepie
9. Prawa i obowiązki sprzedawców i klientów
10. Trudne sytuacje i reakcje klientów
11. Jak postępować w trudnych sytuacjach
12. O czym pamiętać podczas trudnych sytuacji z klientem
13. Typologia klientów
14. Podsumowanie

ZAMÓWIENIE SZKOLENIA MULTIMEDIALNEGO

Aby zamówić szkolenie multimedialne należy wydrukować formularz zamówienia ([od pobrania tutaj](#)), wypełnić, oraz przesłać faxem pod nr **022 713 83 11**, lub mailem na adres biuro@candi.pl.

[Tutaj](#) możesz pobrać ulotkę o szkoleniu multimedialnym.