

MANAŽMENT REKLAMÁCIÍ

– ako efektívne odpovedať na reklamácie a sťažnosti
zákazníkov prostredníctvom emailu a listov



Obsah seminára:

1. Emailová a poštová komunikácia so zákazníkom – zrkadlo povesti a identity spoločnosti

- Corporate Identity versus vybavovanie reklamácií
- Stanovenie firemných pravidiel a procedúr vybavovania sťažností
- Špecifickosť emailovej a listovej komunikácie
- Autentickosť odpovede zákazníkovi
- Gramatická a formálna správnosť emailovej a listovej komunikácie

2. Psychológia nespokojného zákazníka

- Čo očakávajú sťažujúci sa zákazníci
- Dôležité frázy, ktoré upokoja nespokojných zákazníkov
- Ako reagovať na neoprávnené reklamácie a ako povedať „nie“ bez straty zákazníka
- Ako zvládnuť zvlášť ťažkých zákazníkov

3. Ďalšie pravidlá efektívneho postupu pri emailovej a poštovej komunikácii

- Obsahová analýza textu, určenie podstaty reklamácie, prijatie pisateľa sťažnosti
- Efektívne spôsoby kontroly gramatiky a formálnej správnosti emailov a listov
- eliminácia základných chýb vstupnej – iniciačnej fázy komunikácie so zákazníkom
- Tipy a návody na úvodné formulky, štruktúra odpovede
- Spôsoby na zvýšenie spokojnosti a posilnenie dôvery a lojality zákazníka

4. Best Practice – praktické návody a užitočné informácie

- detailná analýza emailovej a poštovej odpovede na reklamáciu



Lektorka:

Ing. Ľubica Karetková – riaditeľka poradenskej spoločnosti BPM Slovakia, s.r.o. V oblasti vzdelávania dospelých pôsobí už 20 rokov. Rozvíja a tvorí nové vzdelávacie projekty zamerané na rozvoj a zlepšenie komunikačných zručností, posilnenie zdravého sebedovetia a uvedomenia si vlastných síl a potenciálu rozvoja.



Kedy? **22. november 2017**
09:00 - 14:00 hod.

Za koľko? **120 EUR (s DPH)**
(100 EUR bez DPH)

Kde? **Biznis centrum Matador**
Bojnická 3, Bratislava

Prihláška na odborný tréning

MANAŽMENT REKLAMÁCIÍ – ako efektívne odpovedať na reklamácie a sťažnosti zákazníkov prostredníctvom emailu a listov

22. november 2017, Bratislava

Meno a priezvisko účastníka _____

Názov spoločnosti _____

IČO: _____ DIČ: _____

IČ DPH: _____

Tel: _____ Fax: _____

E-mail: _____

Obchodné a platobné podmienky, organizačné pokyny

Prihlásenie a platba:

Vyplnenú prihlášku nám zašlite e-mailom na bpm@bpm-educat.com, bpmvzdel@zmail.sk, faxom na číslo: 02/3320 4686 alebo na adresu: BPM Slovakia, s.r.o., Bojnická 3, Bratislava 831 04. Prihlásiť sa tiež môžete prostredníctvom našej webovej stránky www.vzdelavame.sk. Po prijatí prihlášky Vám potvrdíme registráciu účastníka na zadanú kontaktnú e-mailovú adresu. Účastnícky poplatok uhradte na číslo účtu SK57 0200 0000 0017 3643 3751 vedený vo VÚB, a.s. Bratislava. Ako variabilný symbol uveďte Vaše IČO, ako špecifický symbol uveďte termín konania seminára v tvare **22112017**. Po obdržaní platby na náš účet Vám zašleme daňový doklad o uhradení účastníckeho poplatku poštou, v prípade potreby aj e-mailom. Účastnícky poplatok zahŕňa: študijné materiály, občerstvenie, nealko, teplé nápoje. Sedem dní pred konaním seminára Vám zašleme podrobné organizačné pokyny a ďalšie informácie o vzdelávacom podujatí e-mailom.

Účastnícky poplatok: 120 eur (s DPH) / 1 účastník. Uzávierka prihlášok: 15. novembra 2017

Zľava pri registrácii:

- 2 účastníkov z jednej spoločnosti - 5 % zľava
- 3 – 4 účastníkov z jednej spoločnosti - 10 % zľava
- 5 a viac účastníkov z jednej spoločnosti - 15 % zľava

Storno poplatok:

- 30 % z účastníckeho poplatku účtujeme pri stornovaní prihlášky 14 dní pred dňom konania seminára
- 50 % z účastníckeho poplatku účtujeme pri stornovaní prihlášky 7 až 3 dni pred dňom konania seminára
- V prípade stornovania prihlášky 2 a menej dní pred začatím seminára účastnícky poplatok nevraciam, uvítame však náhradníka.

Zmena termínu, miesta alebo zrušenie podujatia:

BPM Slovakia, s.r.o. si vyhradzuje právo na zmenu lektora, termínu a miesta konania pripravovaného vzdelávacieho podujatia (seminára, tréningu, kurzu), alebo na zrušenie plánovaného vzdelávacieho podujatia. V prípade výskytu takýchto zmien a skutočností, Vás budeme o nich čo najskôr informovať telefonicky alebo elektronicky.

Poskytovanie osobných údajov účastníka:

Osobné údaje objednávateľa (účastníka) sú spracované na základe zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "zákon o ochrane osobných údajov"). Objedávateľ (účastník) poskytuje osobné údaje predávajúcemu (BPM Slovakia, s.r.o.) na účely realizácie práv a povinností zo zmluvných vzťahov, a to v rozsahu: meno a priezvisko, adresa, doručovacia adresa, adresa elektronickej pošty, telefónne číslo (ďalej spoločne všetko len ako "osobné údaje"), fotografia, zvukovo-obrazový záznam.

✓ **Závazne sa prihlasujem na odborný tréning „MANAŽMENT REKLAMÁCIÍ – ako efektívne odpovedať na reklamácie a sťažnosti zákazníkov prostredníctvom emailu a listov, 22. 11. 2017“ a súhlasím s uvedenými obchodným a platobnými podmienkami a zároveň v znení neskorších predpisov za účelom registrácie na uvedený seminár.**

Dátum:

Podpis a pečiatka: