



Mercuri International

ODLIČNOST STRANKINE IZKUŠNJE

MI Excellence in customer experience



PREGLED PROGRAMA

Mercuri International

ODLIČNOST STRANKINE IZKUŠNJE – MI EXCELLENCE IN CUSTOMER EXPERIENCE

ZAGOTOVITI NAJBOLJŠO MOGOČO STRANKINO IZKUŠNJO

Ta program izboljšuje sposobnost zagotavljanja edinstvene strankine izkušnje – ključnega dejavnika za zadovoljstvo in zvestobo strank. V tej učni poti udeleženci spoznajo vse elemente, potrebne za doseg tega cilja – od učinkovite komunikacije do obravnave pritožb.

KOMU JE UČNA POT NAMENJENA

Vsem, ki želijo izboljšati sposobnost zagotavljanja odlične strankine izkušnje.

TRAJANJE

4 ure digitalnega učenja
2 dni delavniškega treninga „v živo“ ali **8 ur** (skozi 4 seje) virtualnega treninga

OBLIKA IZVEDBE

Hibridni program: digitalno učenje v kombinaciji z delavniškim delom “v živo” ali v virtualni učilnici.

Treningi „v živo“ ali virtualno, videi, interaktivni e-učni moduli, vaje, vprašalniki in odprti forumi za povezovanje in izmenjavo informacij. Vse učne vsebine so prilagojene za uporabo na prenosnikih, tabličnih računalnikih in pametnih telefonih.



PREGLED PROGRAMA

1. **ODKRIVANJE ODLIČNOSTI STRANKINE IZKUŠNJE**

Spoznajte, kaj je odlična strankina izkušnja in zakaj je tako pomembna.

2. **RAZUMEVANJE KOMUNIKACIJE**

Preučite komunikacijske vzorce, ki vplivajo na način posredovanja in razlage sporočil kot ključ do učinkovite komunikacije.

3. **MOČ PRIPOVEDOVANJA ZGODB (STORYTELLING)**

S pripovedovanjem zgodb uporabite ključne tehnike, ki olajšajo pogovore s strankami.

4. **AKTIVNO POSLUŠANJE**

Spoznajte, kako stranki zagotoviti polno in nedeljeno pozornost s pomočjo tehnike aktivnega poslušanja.

5. **UČINKOVITO POSTAVLJANJE VPRAŠANJ**

Ugotovite, kakšna vprašanja morate stranki zastaviti in kdaj, da boste bolje razumeli njene potrebe in z njo vzpostavili močnejšo povezavo.

6. **ODLIČNOST STRANKINE IZKUŠNJE V OSEBNEM STIKU, PO TELEFONU IN PREK E-POŠTE**

Obvladajte vašo sposobnost komuniciranja s strankami osebno, po telefonu in prek e-pošte ter zagotovite nepozabno izkušnjo.

7. **OBVLADOVANJE STRANKINIH UGOVOROV**

Obvladajte strankine ugovore s 7-stopenjsko tehniko.

8. **SOOČANJE Z ZAHTEVNIMI SITUACIJAMI**

Upravljajte pritožbe strank in s pravim pristopom sporočite slabe novice.

PREGLED PROGRAMA

1

ODKRIVANJE ODLIČNOSTI STRANKINE IZKUŠNJE

- Kaj pomeni odličnost strankine izkušnje?
- Kaj vpliva na strankino izkušnjo in njene odločitve?
- Vaša vloga v podjetju, usmerjenemu h stranki
- Kaj je zadovoljstvo strank?
- Kako pridobiti zvestobo strank?
- Okvir za ustvarjanje močnih strankinih izkušenj

2

RAZUMEVANJE KOMUNIKACIJE

- Značilnosti komunikacije
- Številni vidiki sporočila
- Igralci: ljudje
- Razumevanje tipov osebnosti

3

MOČ PRIPOVEDOVANJA ZGODB (Storytelling)

- Zakaj pripovedovanje zgodb
- Kako lahko ustvarite prepričljivo in vključujočo zgodbo?
- Uporaba pripovedovanja zgodb za vključevanje vašega občinstva

4

AKTIVNO POSLUŠANJE

- Zakaj aktivno poslušati?
- Pomen aktivnega poslušanja

5

UČINKOVITO POSTAVLJANJE VPRAŠANJ

- Pomen postavljanja pravih vprašanj
- Zakaj postavljati vprašanja?
- Kako učinkovito postavljati vprašanja?

PREGLED PROGRAMA

6

ODLIČNOST STRANKINE IZKUŠNJE V OSEBNEM STIKU, PO TELEFONU IN PREK E-POŠTE

- Ključni vidiki odlične strankine izkušnje v osebni stiku, po telefonu in prek e-pošte
- Kaj vključuje odlična strankina izkušnja v osebni stiku, po telefonu in prek e-pošte?

7

OBVLADOVANJE STRANKINIH UGOVOROV

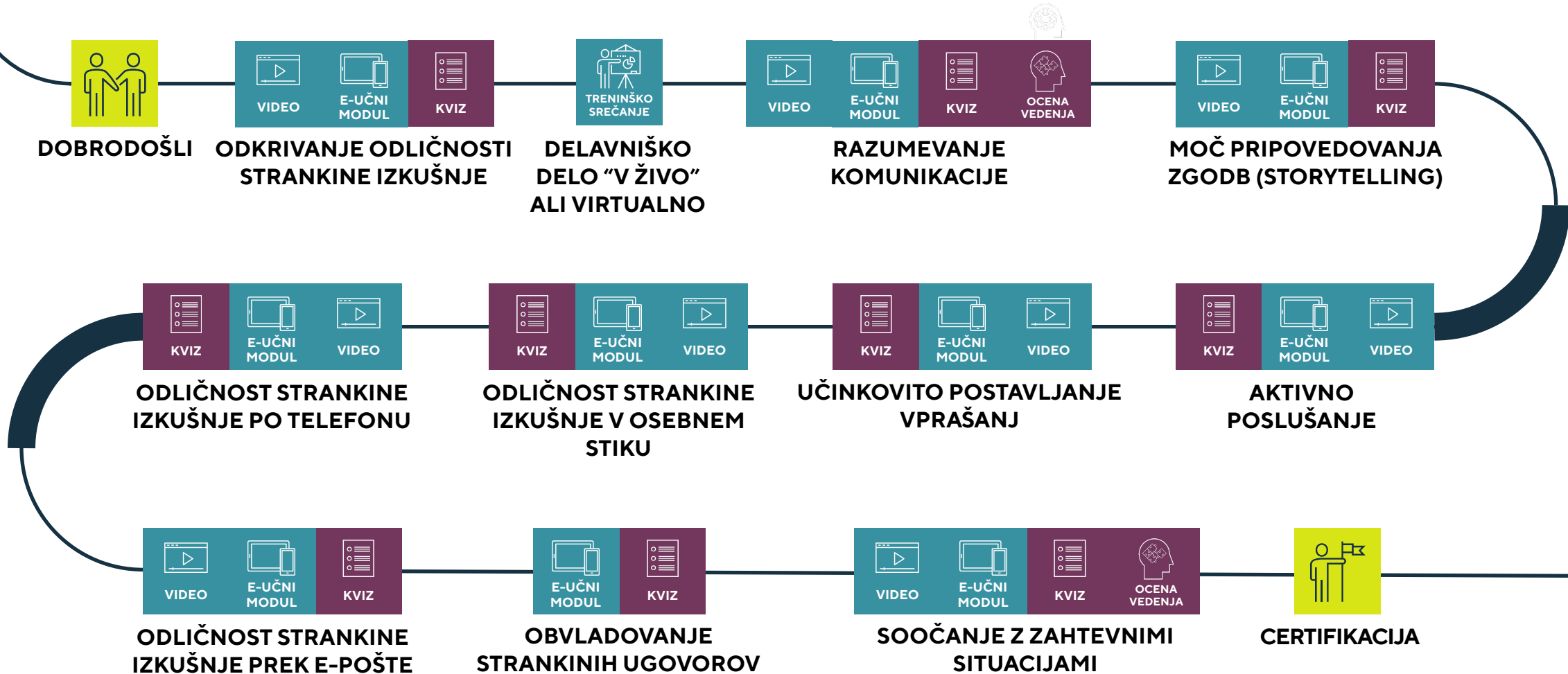
- Pomen ustreznega obvladovanja strankinih ugovorov
- Kako obvladati strankine ugovore

8

SOOČANJE Z ZAHTEVNIMI SITUACIJAMI

- Zakaj se soočati z zahtevnimi situacijami?
- Življenjske pozicije - test
- Obvladovanje zahtevne komunikacije
- Metoda DESC
- Obvladovanje lastnih čustev

UČNA POT - ODLIČNOST STRANKINE IZKUŠNJE





Mercuri International

RAZVIJAJTE SVOJE LJUDI,
RAZVIJAJTE SVOJ POSEL

