



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

Digitalne vsebine: **4 ure**

#### OBLIKA IZVEDBE

100% digitalno ali v kombinaciji z delavniškim delom v živo ali v virtualni učilnici.

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

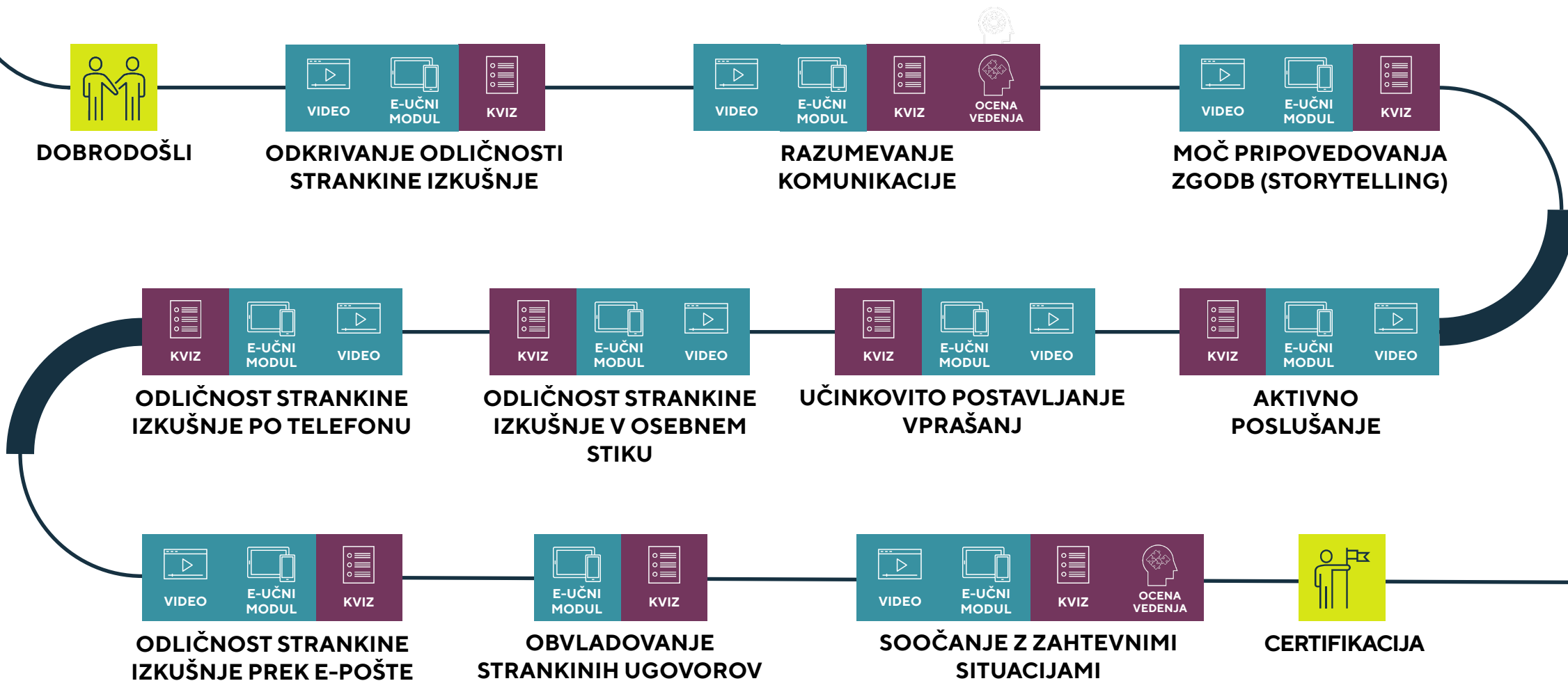
- Pomen ustreznega obvladovanja strankinih ugovorov
- Kako obvladati strankine ugovore

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 (DIGITALNE VSEBINE)



Na voljo tudi ob izvedbi delavniških sej vzdolž učne poti, "v živo" ali v virtualni učilnici.



Mercuri International

RAZVIJAJTE SVOJE LJUDI,  
RAZVIJAJTE SVOJ POSEL

