

Customer Service Skills and Techniques Eğitimi

Süre: 2 Gün

Customer Service Skills and Techniques Eğitimi Hakkında

Customer Service Skills and Techniques Eğitimi, müşteri deneyimini iyileştirmek ve müşterilerle güçlü ilişkiler kurmak isteyen profesyonellere yöneliktir. Müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini belirleme, etkili iletişim ve hizmet sorunlarını yönetme konularına odaklanır.

2 günlük sanal sınıf / online programda müşteri odağı oluşturma, zorlu müşterilerle iletişim ve müşteri hizmetleri çalışmalarını objektif değerlendirme ele alınır. Katılımcılar hizmet deneyimini geliştirmek için kullanabilecekleri stratejileri ve teknikleri inceler.

Bu eğitimde neler öğreneceksiniz?

- Günümüz iş dünyası ortamında olağanüstü bir müşteri deneyimi sunmanın değeri
- Müşteriler için hizmetin ne anlama geldiği
- Müşterilerle gerçek ve etkili bir şekilde iletişim kurma
- Zorlu müşterilerle daha iyi başa çıkabilmek için stratejiler geliştirme
- Müşteri hizmetleri çalışmalarını objektif bir şekilde değerlendirme

Kimler Katılmalı?

Bu eğitim, müşteri hizmetleri deneyimini iyileştirmek ve müşterilerle daha güçlü ilişkiler kurmak için teknikler geliştirmek isteyen profesyonellere yöneliktir.

Eğitim İçeriği

Establishing a Customer Focus

- Why Customer Service Matters
- Who Are Your Customers?

Determining Customer Expectations

- How Are Customer Expectations of Service Shaped?
- The Six Dimensions of Quality Customer Service

- Moments of Truth

Communicating with Customers

- Dialogue vs. Discussion
- Opening the Dialogue
- Listen to the Customer
- Diagnose and Problem Solve
- Use Careful Language When Communicating with Customers
- Closing the Dialogue
- Delivering Service via Technology

Dealing with Challenging Customers

- Recovering from Service Breakdowns
- Behaviors that Anger Customers
- Responding to Difficult Customers
- Managing Your Emotions in Difficult Customer Situations
- The Biology Behind Customer Service: Mirror Neurons
- Does Customer Service Work Align with Your Personal Goals and Values?

Evaluating Customer Service

- Gathering Customer Feedback
- Communicating Customer Feedback
- Conveying Up Customer Feedback

Ön Koşullar

Herhangi bir ön koşul yoktur