



Mercuri International

# UNAPREĐENJE RADA SA KLIJENTIMA



# PREGLED PROGRAMA

Mercuri International

## UNAPREĐENJE RADA SA KLIJENTIMA

### DA BISTE PRUŽILI NAJBOLJE MOGUĆE ISKUSTVO ZA VAŠE KLIJENTE

Ovaj program daje vašim zaposlenima veštine za pružanje jedinstvenog korisničkog iskustva - ključnog faktora zadovoljstva i lojalnosti kupaca. Prateći ovaj put učenja, učesnici otkrivaju sve neophodne elemente - od efikasne komunikacije do rada sa žalbama.

#### UČESNICI

Svi oni koji žele da poboljšaju svoju sposobnost da obezbede odlično korisničko iskustvo.

#### TRAJANJE

Digitalni sadržaj: **4 sata**

#### NAČIN IZVOĐENJA

100% digitalno ili u kombinaciji sa treninzima u učionici.

Interaktivni sadržaj, video zapisi, vežbe, upitnici, dokumenti koji se mogu preuzeti i otvoreni forumi za povezivanje sa kolegama. Sav materijal je dostupan na laptopovima, tabletima i pametnim telefonima.



# PREGLED PROGRAMA

## 1. OTKRIVANJE IZVRSNOSTI U KORISNIČKOM ISKUSTVU

Saznajte šta je odlično korisničko iskustvo i zašto je to toliko važno.

## 2. RAZUMEVANJE KOMUNIKACIJE

Istražite obrasce komunikacije koji utiču na način na koji se poruke šalju i tumače, kao ključ za efikasnu komunikaciju.

## 3. MOĆ PRIPOVEDANJA (STORYTELLING)

Primenite ključne tehnike koje razgovor sa klijentima čine efektnim, koristeći tehniku pripovedanja.

## 4. AKTIVNO SLUŠANJE

Otkrijte kako da kupcu pružite punu i nepodeljenu pažnju kroz sposobnost aktivnog slušanja.

## 5. EFIKASNO POSTAVLJANJE PITANJA

Saznajte kakva pitanja treba da postavite kupcu i kada, kako biste bolje razumeli njihove potrebe i izgradili jaču vezu sa njima.

## 6. ODLIČNO KORISNIČKO ISKUSTVO U LIČNOM KONTAKTU, TELEFONOM I PREKO E-MAIL - A

Ovladajte svojom sposobnošću da kontaktirate sa klijentima lično, putem telefona i e-pošte i pružite nezaboravno iskustvo.

## 7. RAD SA PRIMEDBAMA KUPACA

Rukovanje primedbama kupca tehnikom u 7 koraka.

## 8. SUOČAVANJE SA TEŠKIM SITUACIJAMA

Upravlajte žalbama kupca i prenesite loše vesti koristeći pravi pristup.

# PREGLED SADRŽAJA

1

## OTKRIVANJE IZVRSNOSTI U KORISNIČKOM ISKUSTVU

- Šta znači izvrsnost u korisničkom iskustvu?
- Šta utiče na korisničko iskustvo i odluke?
- Vaša uloga u kompaniji fokusiranoj na kupce
- Šta je zadovoljstvo kupaca?
- Kako učiniti kupce lojalnim
- Okvir za moćna korisnička iskustva

2

## RAZUMEVANJE KOMUNIKACIJE

- Karakteristike komunikacije
- Različiti aspekti poruke
- Glumci: ljudi
- Razumevanje tipova ličnosti

3

## MOĆ PRIPOVEDANJA (STORYTELLING)

- Zašto pripovedanje
- Kako možete da izgradite moćnu i angažovanu priču?
- Korišćenje pripovedanja za uključivanje publike

4

## AKTIVNO SLUŠANJE

- Zašto aktivno slušati?
- Važnost aktivnog slušanja

5

## EFIKASNO POSTAVLJANJE PITANJA

- Važnost pravih pitanja
- Zašto postavljati pitanja?
- Kako efikasno postavljati pitanja

# PREGLLED SADRŽAJA

6

## ODLIČNO KORISNIČKO ISKUSTVO U LIČNOM KONTAKTU, TELEFONOM ILI PREKO E-MAIL - A

- Ključni aspekti odličnog ličnog korisničkog iskustva, putem telefona i e-mail - a
- Šta podrazumeva odlično korisničko iskustvo uživo, putem telefona i e-mail - a

7

## RAD SA PRIMEDBAMA KUPACA

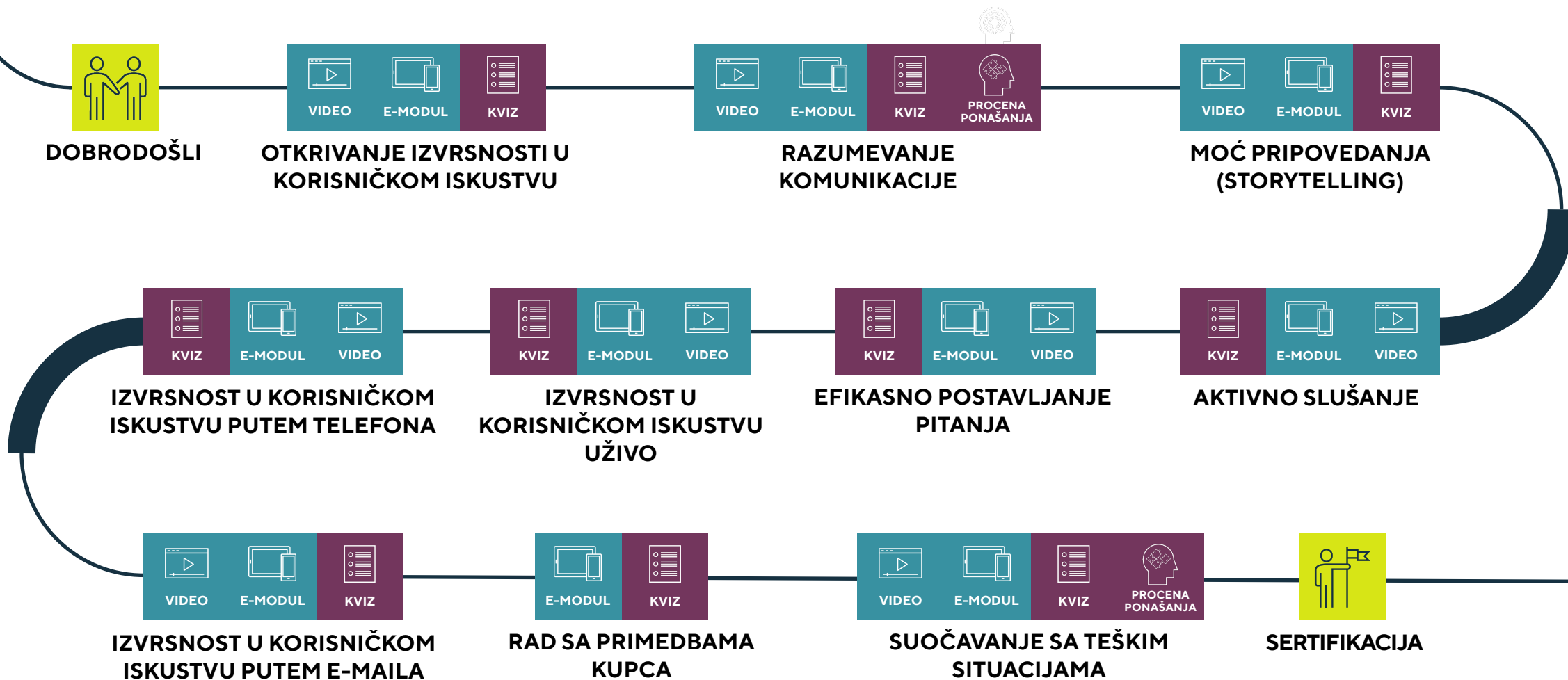
- Važnost prikladnog rukovanja primedbama kupaca
- Kako postupati sa primedbama kupca

8

## SUOČAVANJE SA TEŠKIM SITUACIJAMA

- Zašto se nositi sa teškim situacijama?
- Test životnih pozicija
- Upravljanje izazovnom komunikacijom
- DESC metod
- Rukovanje sopstvenim emocijama

# PUT UČENJA



Na raspolaganju su i radionice sa trenerom kao vežba u pojedinim koracima puta učenja





**Mercuri International**

**RAZVIJAJTE SVOJE LJUDE,  
RAZVIJAJTE SVOJE POSLOVANJE**

