

Managementul relatiei cu clientii

Locul desfasurarii: Crystal Palace Hotel

Organizator: New Wave Training Center

Clientii nu-si vor aminti ce-ai spus sau ce-ai facut, ei isi vor aminti felul in care s-au simtit in relatia cu compania, si acesta este sentimentul care ii va determina sa revina. Pentru ca toate companiile isi doresc clienti care sa revina si pentru ca angajatii sunt bunurile cele mai de pret ale unei companii, cei care pot castiga si fideliza clientii, va propunem un curs de formare care ii va transforma pe angajati in comunicatori profesionisti. Cursul Managementul Relatiei cu Clientii va pune in discutie strategiile care urmaresc atat castigarea de noi clienti cat si stabilirea unei relatii profitabile si de lunga durata cu clientii deja existenti. Cursul furnizeaza tehnici pentru comunicarea interna, externa si pentru comunicarea cu clientii in situatii de criza, analizand dimensiuni ale comunicarii verbale si nonverbale. Fara sa expuna teorii fanteziste, cursul propune insusirea unor practici cu aplicabilitate imediata si efect garantat in relatia cu clientii. Cursantii vor acumula o gama larga de abilitati fundamentale, situationale, de dezvoltare, organizationale si strategice in cel mai eficient si eficace mod posibil. De asemenea, vor gasi raspunsurile corecte la intrebarile: o Cum sa fac pentru a atrage cat mai multi clienti? Dar pentru a-i fideliza? o Cum sa fiu pe placul clientilor? o Ce trebuie sa spun si ce nu trebuie sa spun unui client? Exista „formule magice”? o Cum gestionez o situatie de criza? o Ce trebuie sa fac pentru a obtine mai multe aprecieri si mai putine reclamatii? o Cum pot obtine o imagine buna in piata? **IMPORTANT:** Se acorda reducere 5% pentru minim 3 participanti din cadrul aceleiasi companii si 10% pentru minim 5. **AUDIENZA** Cursul se adreseaza angajatilor din departamentele care vin in contact direct cu clientii. Programul se adreseaza organizatiilor care doresc: o Sa imbunatateasca modul de comunicare cu clientii; o Sa constientizeze angajatii de forta cuvintelor si a gesturilor in relatia cu clientii; o Sa dezvolte abilitatile, cunostintele si comportamentele angajatilor astfel incat acestia sa ofere servicii exceptionale care sa atraga cat mai multi clienti. **PROGRAM:** **SAMBATA** 30 mai 2009 9:00-11:00 curs 11:00-11:30 pauza de cafea 11:30-13:30 curs **DUMINICA** 31 mai 2009 9:00-11:00 curs 11:00-11:30 pauza de cafea 11:30-13:30 curs **Total: 8 ore de curs** Lector: **SABINA MANEA** Locatie: Crystal Palace Hotel, Bucuresti Pret: 305 ron (TVA inclus) Metoda de lucru: In timpul acestui program, bazat pe cooperare si interactivitate, participantii vor parcurge activitati individuale si de grup, vor fi antrenati in discutii cu colegii, vor dezbate principii si tehnici de comunicare pornind de la exemple concrete. Adina Enache

Despre New Wave Training Center

Despre New Wave Training Center

NWTC a fost infiintata la inceputul anului 2007, din dorinta de a oferi un suflu nou pietei de

training din Romania. Principiile dupa care se ghideaza compania sunt calitatrea, respectul fata de client si deschiderea fata de nou.

Compania este rezultatul unei investitii romano-israeliene, si isi propune sa devina in cel mai scurt timp un jucator important in domeniul organizarii de cursuri de perfectionare pentru adulti.

Participare: Intrare libera

Adina Enache
office@nw-tc.com

NEW WAVE TRAINING CENTER

Locul desfasurarii:

Crystal Palace Hotel