

Training "Customer Service" cu Bogdan Grosu (Telephone Doctor)

Locul desfasurarii: Novotel Bucurest City Centre

Organizator: Qualians

În fiecare zi, prin activitatea pe care o desfășurăm, suntem unii clienții celorlalți! Ți s-a întâmplat vreodată, client fiind, să fii tratat cu lipsa de profesionalism (superficialitate, indiferență sau chiar obraznicie)? Cum te-ai simțit? Dacă dorești ca persoanele cu care interacționezi să-și amintească cu plăcere de întâlnirea cu tine și chiar mai mult să o considere o experiență pozitivă și să revină, atunci participă la acest program. Auditoriu: Tuturor persoanelor care, prin activitatea pe care o desfășoară, interacționează cu alte persoane - clienți interni sau externi. Recital dirijat de: Bogdan Grosu Arpegii: Construirea unei baze de abilități și tehnici care să ajute participanții în comunicarea și relaționarea cu clienții, interni sau externi. Acestia vor învăța cum să transforme orice interacțiune cu clienții într-o experiență productivă, să elimine jargonul tehnic și frustrarea, să pretuiască oamenii și nu hărțile. De asemenea vor ști să trateze cu profesionalism clienții dificili, să evite transferul stării emoționale de la o situație la alta și să ofere o alternativă pozitivă la orice cerere din partea unui client. Din repertoriu: o Percepția Clientului o Reguli în Interacțiunea cu Clienții o Greseli frecvente făcute în interacțiunea cu clienții o Cum să Abordezi Clienții Dificili o Tehnica ASAP o Cum să Eviti Transferul Stării Emoționale o Cele Cinci Fraze Interzise în comunicare cu clienții o Importanța utilizării alternativelor pozitive o Concluzii și Plan de acțiune. Adagio: Nu este necesară o pregătire anterioară specifică pentru înțelegerea conceptelor predate și exemplificate. Ana-Maria Gheorghe

Despre Qualians

Va invităm să consultați calendarul cursurilor deschise Qualians din semestrul I 2008:

Categoria MANAGEMENT & LEADERSHIP:

- Communication Skills în 24 martie, 22 mai și 4 iunie cu Dorin Dancu (TMI)
- Time Manager în 28 martie, 19 mai și 7 iulie cu Ciprian Teleman (TMI)
- Business Presentations în 10-11 aprilie cu Florin Enache (TMI)
- Practical Leadership în 17-18 aprilie și 5-6 iunie cu Dorin Dancu (TMI)
- Advanced Business Presentations în 22 aprilie cu Octavian Pantis (TMI)
- Coaching Skills în 23 aprilie și 9 iunie cu Octavian Pantis (TMI)
- Emotional Intelligence în 12 mai și 23 mai cu George Avram (TMI)
- Project Management în 15-16 mai și 27-28 mai cu Florin Enache (TMI)
- Stress Management în 20 mai cu Ciprian Teleman (TMI)
- Change Management în 26 mai cu Florin Enache (TMI)

- Innovation & Creative Thinking in 11 iunie cu Florin Enache (TMI)

Categoria MARKETING, BRANDING & COMMUNICATION:

- Shopper Marketing in 13 mai cu Mona Opran (Saatchi & Saatchi X)
- Brand Equity in Branding Services in 16 mai cu Aneta Bogdan (Brandient)
- Unconventional Advertising in 19 mai cu Bogdan Naumovici (Leo Burnett)
- Media Communication for Advertisers in 26 mai cu Maria Tudor (Zenith Media)
- Advertising - advanced in 5-6 iunie cu Bogdan Naumovici (Leo Burnett)
- Brand Equity in Branding Products in 10 iunie cu Aneta Bogdan (Brandient)
- Communication for Managers in 17 iunie cu Sorana Savu & Andrei Savu (Premium Communication)

Categoria HUMAN RESOURCES:

- Performance Management in 7 aprilie cu Ruxandra Stoian si Csaba Gergely (PricewaterhouseCoopers)
- Train the Trainers in 8-9 aprilie, 8-9 mai si 12-13 iunie cu Octavian Pantis (TMI)
- Compensation and Benefits in 14 aprilie cu Ruxandra Stoian (PricewaterhouseCoopers)
- Training & Development in 14 mai cu Csaba Gergely (PricewaterhouseCoopers)

Categoria SALES & NEGOTIATION:

- Key Account Development in 12-13 mai cu Cornel Costea (TACK Training International)
- Profitable Negotiating in 21-22 aprilie si 12-13 iunie cu Cornel Costea (TACK Training International)
- Power Sales in 16 iunie cu Cornel Costea (TACK Training International)

Categoria CUSTOMER SERVICE:

- Customer Service in 10 iunie cu Bogdan Grosu (Telephone Doctor)
- Communication over the telephone (la cerere) cu Bogdan Grosu (Telephone Doctor)

Categoria FINANCE & TAX:

- Finance for non-finance (la cerere) cu Sebastian Mocanu (Ernst & Young)
- Tax. Practice & Novelties (la cerere) cu Gabriel Biris (BirisGoran)

Categoria DEFENSIVE DRIVING

- Defensive & advanced driving techniques (la cerere) cu Edwin Keleti & George Grigorescu

Categoria PARENTING:

- Parenting kids 0 - 7 years old (la cerere) cu Otilia Secara

- Parenting youngsters 8 - 18 years old (la cerere) cu Otilia Secara

Participare: Intrare libera

Ana-Maria Gheorghe
ana.gheorghe@qualians.com

QUALIANS

Locul desfasurarii:

Novotel Bucarest City Centre