



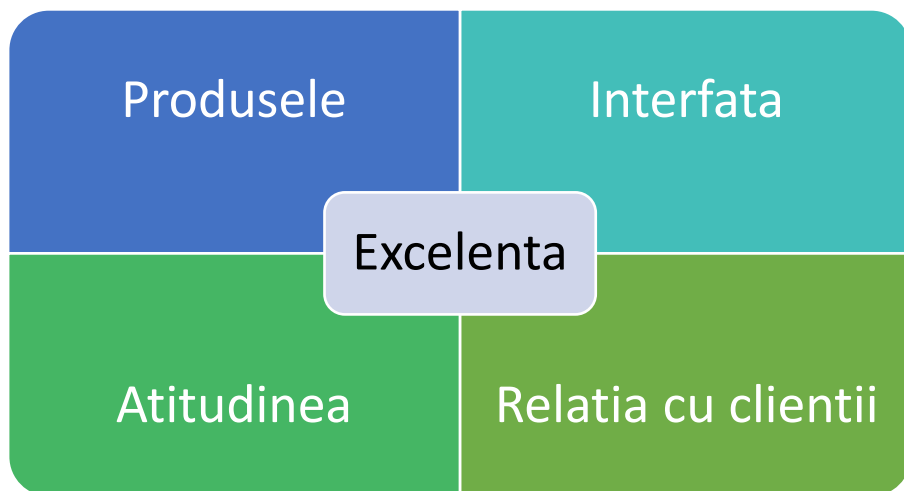
Customer centricity

Descriere

- Obiectivul principal al trainingului este sa introduca participantii in zona de perceptie a clientilor, conducandu-i mai departe spre dezvoltarea abilitatilor si competentelor necesare atingerii excelentei in relatia cu acestia.
- Durata: 2 zile

Beneficii

- ✓ Alinierea celor din prima linie cu valorile companiei
- ✓ Imbunatatirea perceptiei clientilor asupra brandului
- ✓ Reducerea numarului de reclamatii
- ✓ Transformarea clientilor in ambasadori ale brandului



Tematici abordate

- Customer service vs. Customer care vs. Customer centricity
- Definirea excelentei in relatia cu clientii
- Scara excelentei
- Cicluri de imbunatatirea serviciilor
- Gestionarea situatiilor conflictuale
- Customer for life

