

# PROFESIONALUS KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Pagrindiniai mokymai aptarnaujantiems besikreipiančius klientus: daugiau patenkintų ir lojalių klientų



**VIETA:**

viešbutis  
„Vilnius Grand Resort“



**DALYVIŲ SKAIČIUS:** iki 12

**PROGRAMA SKIRTA:**

jei norite geriau valdyti stresą ir konfliktines situacijas

**MOKYMO METODAI:**

pratybos, jų aptarimas, būtiniausia teorija ir gyvenimiški pavyzdžiai



**TRENERIS:**

Darius Čibonis

**SEMINARO TRUKMĖ:**

1 diena



## SEMINARO TURINYS:

- Kas yra aukščiausio lygio aptarnavimas. Nuo ko priklauso, ar klientas norės sugrįžti.
- Aptarnavimo atvejo simuliacija.
- Aptarnavimo pokalbio struktūra ir įvykusio pokalbio aptarimas.
- Pokalbio pradžia - kaip sukurti malonų įspūdį. Kaip parodyti dėmesį, bet neišgąsdinti kliento.
- Žodžių galia: kokių išsireiškimų vengti ir kokius naudoti aptarnavimo metu.
- Poreikių išsiaiškinimas bei poreikių suformavimas. Kaip prašnekinti klientą ir paskatinti plačiau atskleisti savo poreikius.
- Papildomų poreikių paieška ir papildomas pardavimas aptarnavimo metu.
- Įtaigus argumentavimas. Kaip pateikti pasiūlymą, kuriam klientas nesipriešintų.
- Kliento prieštaravimų valdymas. Dažniausiai sutinkami prieštaravimai ir jų įveikimas.
- Derybos dėl kainos. Kaip nuolaidos prašymą paversti didesniais pardavimais.
- Auksinių idėjų bankas. Apibendrinimas, vertingiausių idėjų ir išvalgų aptarimas.

## SEMINARO “PROFESIONALUS KLIENTŲ APTARNAVIMAS” NAUDA:

- ✓ Mokėsite užtikrinti aukščiausią aptarnavimo kokybę
- ✓ Mokėsite tinkamai identifikuoti ir viršyti klientų lūkesčius
- ✓ Mokėsite pardavinėti vertę, o ne žemą kainą
- ✓ Išmoksite daugiau parduoti aptarnavimo metu
- ✓ Kursite tvirtesnius santykius su klientais
- ✓ Pasisemsite motyvacijos

### DALYVIŲ ATSLIEPIMAI:

*Puikus seminaras, daug naudingos informacijos. Lektoriaus darbas atliktas puikiai. Bendravimas ir servisas - puikūs. Laukiame sekančių seminarų ir mokymų.*

*Įdomu, naujų idėjų ir senų atgaivinimas bus panaudotas. Analizuojami įdomūs pavyzdžiai, vyksta grupinės diskusijos, informacijos mainai tarp dalyvių. Originalūs situacijų sprendimai ir valdymo būdai.*



**Pavel Kolesnik**

UAB "Logiversa" pardavimų sk. vadovas  
("Profesionalus klientų aptarnavimas")



**Lina Sereikienė**

"Morpho Cards GmbH" Atstovybės vadovė  
("Profesionalus klientų aptarnavimas")

---

### MOKYMAI JŪSŲ ĮMONĖJE

Mielai pritaikysime mokymų programą Jūsų įmonės specifikai. Susisiekite su mumis aptarti bendradarbiavimo sąlygas skambindami telefonu +370 610 67678 arba rašydami adresu [info@cibonis.lt](mailto:info@cibonis.lt). TRENERIS - Darius Čibonis.