

6. Customer Care vs. Customer Delight

Grup tinta:

Grupul tinta setat pentru acest training sunt angajatii care au legatura cu clientii, angajatii prin care compania isi dezvolta imaginea in mediul business, angajatii de la nivelul middle management si top management.

Obiectiv:

Prin acest training ne propunem ca participantii sa fie capabili sa asigure un serviciu de interactiune cu clientii la cele mai inalte standarde, in vederea asigurarii stabilitatii companiei pe piata.

Durata trainingului:

Trainingul se intinde pe o perioada de 2 zile.

Tematica de parcurs a trainingului:

- a) **Mai mult decat a vinde – Grija fata de client**
- b) **Importanta clientilor pentru o companie – sa-i facem fericiți**
- c) **Mai mult decat grija fata de client – Customer Delight**
- d) **Adevarul despre clienti**
- e) **Oportunitati pentru Customer Delight: Interactiunea cu clientul, Crearea unei relatii cu clientul, Ce te face unic in fata clientului!**
- f) **Transformarea Customer Delight in Valoare a Companiei**

Oferta completa pentru participanti:

Let's get to know each other

Participarea la training – 2 zile, Jocuri de rol, Work-shop-uri

Cazare si masa

Coffee Break – 3 pauze

Suport de curs

Certificat de absolvire a cursului respectiv