

מקצוען מהרגע הראשון



שירות מנצח בעולם תחרותי

תוצרים וידע

איתם נצא מההכשרה:

- כלים ועקרונות מעשיים למצוינות במתן שירות פרונטאלי.
- איך לתחזק את תפיסת השירות – פתרונות יישומים לטווח ארוך.
- מעטפת המוצר- שינוי הקונספציה בשירות לקוחות בעשור האחרון.
- שירות בתנאים קשים – שירות במצבים של מתח, לחץ ועומס רגשי.
- טיפול בהתנגדויות – מקצוענות התנהגותית נרכשת
- המהפכה הכפולה – השינוי בחיי נותן השירות.
- שירות פנים אל פנים מול שירות בטלפון- הבדלים מרכזים ודגשים.

היום הלקוח שלנו בררני מתמיד, ביקורתי מאי-פעם ובעל קשב נמוך ומעט מאד סובלנות - היום שירות אינו תוסף לעבודה – הוא ליבת העבודה. ושירות מעולה דורש מקצוענות וגישה מתאימה.

ההכשרה מביאה את נותן השירות לתפוס את יכולתו ליצור ערך עבור הלקוח מתוך הבנת הפרספקטיבה של הלקוח.

בהכשרה המותאמת באופן ספציפי לכל ארגון ותפקיד ניתנים כלים למצוינות בשירות: זיהוי דפוסי לקוחות ותגובות נכונות אליהם, התמודדות עם קשיים והתנגדויות, מודלים חדשניים לניהול שיחה פרונטאלית וטלפונית ועוד.

ההכשרה שהועברה בעשרות ארגונים גם מותאמת לשירות פנים ארגוני ולשירות בצוותים.

לרוב ההכשרה משולבת בכלים ניהוליים המאפשרים למנהלים להטמיע לאורך זמן את הכלים והשיטות שרכשו העובדים ולנהל את התהליך השירותי בצורה מקצועית מהמאקרו למיקרו.