

Legendarna usluga

Online otvoreni trening

Da li ste znali da vas **košta 6 do 7 puta više** da privučete novog nego da zadržite stalnog klijenta? **Blanchard Srbija** vas poziva na live online trening na kome ćete dobiti alate koji vam mogu omogućiti da svojim klijentima pružite izuzetnu uslugu.

Cilj treninga i važnost?

Cilj treninga jeste da rukovodioci i zaposleni usvoje alate koji će im omogućiti da dosledno pružaju izuzetnu uslugu koja će sa jedne strane zadržati stalne klijente, a sa druge strane privući nove i stvoriti konkurentnu prednost za organizaciju.

Trening se zasniva na principu da je usluga na prvom mestu i da kompanije koje pružaju "legendarnu uslugu" imaju u svesti činjenicu da su njihovi zaposleni i odnosi koje grade sa klijentima njihov najznačajniji potencijal.

Učesnici će naučiti da:

- Usaglaise viziju, vrednosti i ponašanje sa načelima koncepta "Brige o klijentu"
- Segmentiraju klijente na osnovu njihovih želja i potreba
- Osnaje zaposlene tako da oni počnu da grade sjajne odnose sa klijentima
- Povećaju privrženost klijenata - povećaju verovatnoću zadržavanja stalnih klijenata



Model brige o klijentu

Ciljna grupa

Zaposleni koji su u direktnoj i indirektnoj komunikaciji sa internim i eksternim klijentima. Zaposlenima u korisničkim službama, supervizorima, rukovodiocima sektora.

Dinamika

Trening je raspoređen u 3 sesije od po 2h efektivnog rada. Rad je u malim grupama, nalik grupnom koučingu.

Kotizacija

280 eura + PDV po osobi.

Kako se prijaviti?

Molimo Vas da pošaljete formular na info@blanchard.rs.

Možete nas kontaktirati za sve dodatne informacije na telefone: +381 65 210 75 02 ili +381 11 210 75 02.

Dodatne informacije

Ukoliko ste zainteresovani, možemo obezbediti in-house treninge za vašu kompaniju na srpskom ili engleskom jeziku. Takođe, moguće je organizovati posebno koučing sesije nakon održanog treninga.

Legendary service

Open workshop

Did you know it **costs you 6 to 7 times** more to attract a new client than it does to retain an existing client? Blanchard Serbia invites you to a workshop where you will get tools to afford your clients extraordinary service.

What is the purpose of this program?

Purpose of this program is for managers and employees to adopt tools that will help them to provide extraordinary service to clients, that will keep regular clients and attract new ones, and also create an advantage against competition. This program is based on principle that the service is on the first place and companies who serve "legendary service" have in mind that employee and their relationship with clients is their most important potential.

Participants will be able to:

- Reconcile vision and behavior with principles of the concept "Legendary service"
- Segment clients on the basis of their wishes and needs
- Empower employees so they start building great relationship with clients
- Increase client commitment - increase probability to keep regular clients



The Legendary service model

Target group

Employees who are in direct and indirect communication with internal and external clients. Employees in customer services, supervisors, department managers.

Group size

Up to 10 participants

Registration fee

280 euros + VAT per person.
This includes: materials, catering and refreshment.

How to apply?

Please send registration form to our mail info@blanchard.rs.
You can contact us for any information by calling: +381 65 210 75 02 ili +381 11 210 75 02.

Additional information

If you are interested, you can provide in-house training for your company, in Serbian or in English. It is also possible to organize coaching session separately after training.