



## Obsługa reklamacji składanych przez odbiorców usług telekomunikacyjnych

### Cele szkolenia:

- ✓ Nabycie umiejętności łagodzenia negatywnych emocji klienta
- ✓ Zwrócenie uwagi na zachowania „prowokujące” zniecierpliwienie klienta
- ✓ Wzmacnianie postawy właściwej do przyjmowania reklamacji

### Korzyści dla uczestników

- ✓ Łatwiejsze porozumienie z klientem i uzyskanie przejrzystych informacji dotyczących składanej reklamacji
- ✓ Umiejętność zarządzania emocjami własnymi i klienta
- ✓ Zwiększenie swobody obsługi zgłoszeń reklamacyjnych

Czas trwania szkolenia: 2 dni

Maksymalna liczba uczestników: 14 osób