



Rješavanje reklamacija

Svrha: Omogućiti polaznicima da uspješnije i sa što manje stresa rješavaju reklamacije internih i eksternih klijenata

Ishodi učenja: Polaznici će nakon treninga steći razumijevanje ključnih vještina i tehnika potrebnih za efikasno upravljanje reklamacijama te razumjeti emocionalnu i racionalnu pozadinu osoba koje imaju prigovor

Trajanje: 1 dan (7 sati)

Preporučeni broj polaznika po grupi: 10-12

Metode učenja: predavanje s diskusijom, igre uloga, vježbe sa scenarijima za rješavanje reklamacija, analiza primjera i simulacije realnih scenarija iz prakse polaznika radionice

Sadržaj radionice:

- Uvod u Reklamacije:
- Značaj efikasnog rješavanja reklamacija za klijente i kompaniju
- Definiranje pojma reklamacije i upoznavanje s različitim vrstama reklamacija
- Važnost empatije i razumijevanja klijentovih potreba i perspektive prilikom rješavanja reklamacija.
- SPIO tehnika
- Aktivno slušanje
- Prihvatanje - potvrđivanje osjećaja
- Vrste pitanja
- Simulacije realnih scenarija reklamacija
- Povratnu informaciju i refleksiju nakon svake simulacije
- Evaluacija naučenog sadržaja edukacije – usmena i pismena

Aktivnosti nakon treninga:

- Vođenje evidencija prisutnosti
- Po dogovoru s klijentom follow-up aktivnosti nakon treninga – projektni zadaci, podsjetnici, preporučena literatura, članci i sl.
- Povratna informacija nadređenim osobama ili razvojnim stručnjacima o sudjelovanju polaznika na radionici, zapaženim ponašanjima te preporukama za daljnji razvoj