

Zor Müşterilerle İletişim



Konu Başlıkları

- Değişen Dünyada Değişen Müşteri Beklentilerini Anlamak Müşteri Davranışlarının Kök Nedenlerini Anlama
- Zor Müşteri Yoktur Eksik İletişim Vardır Müşteri Tipleri ve Davranış Şekilleri Etkin Dinleme, Varsayımlardan Kurtulma
- Manipülasyondan Arınma, Çözüme Odaklanma
- Mutlu Olmayan Müşterileri Yönetmek İçin 7 Etkili Taktik En Etkili İkna Yöntemlerini Kullanma
- Uygulama: Zor Durumlarda Ben



Katkı/Amaç

İlgili Sınıf Eğitimiyle Katılımcılarımıza; müşterinin gerçek ihtiyacını tanımlama, onu anlayarak müşteri memnuniyeti ve bağlılığı sağlama ve zor durumlar karşısında müşteri ilişkilerini yönetme konularında farkındalık kazandırmak amaçlanmaktadır.



Hedef Yetkinlikler

Dinleme, Empati, İletişim



Süre: 1 Gün

Eğitim Saatleri: 10:00-17:00

Hedef Kitle:

TÜRSAB üyesi seyahat acentası yöneticileri, çalışanları ve TÜRSAB çalışanları