

t r a i n i n g

E.N.G.A.G.E.

CUSTOMER ENGAGEMENT LOIALIZARE & EXPERIENȚĂ

Cum să anticipăm ce, unde și cum vor **clienții** să le fie oferite serviciile noastre?

“În fiecare client vechi se află unul nou care așteaptă să iasă
și să cheltuie mai mulți bani cu tine.”

Murray Raphel

OBIECTIVE • ABORDARE • METODE • ORGANIZARE • TEMATICI

your knowledge journey

www.learningpro.ro

LearningPro®





E.N.G.A.G.E.

CUSTOMER ENGAGEMENT LOIALIZARE & EXPERIENȚĂ

Module

Customer engagement – secretul loializării

- De ce vin clienții?
- De ce vor să plece clienții?
- Harta Empatiei
- Implicarea clientului în soluție

Valoarea pentru Client

- Focus pentru impact prin soluție bazată pe valoarea percepută de client
- Cum identificăm și cum exploatăm ce înseamnă valoare pentru client; Harta Oportunităților
- Cum pregătim apelul către un client astfel încât să ne mărim șansele de succes
- Tips & Tricks de relaționare și investigare a valorii percepute de către client

Relaționarea

- Relaționarea – la nivel comunicațional, dar și emoțional, cheia unei experiențe pentru client care să îl determine să cumpere sau să rămână loial
- Înțelegerea dinamicii conversației pentru a înțelege perspectiva clientului
- Tehnici de sondare a nevoilor reale: întrebări cu valoare mare; întrebările ca tactici

R-ENGAGE

- Follow-up-ul și comunicarea în scris – cum exploatăm aceste oportunități pentru a crea o experiență de tip WOW clienților, menită să conducă la retenția clientului respectiv
- Utilizarea frazelor tranziționale pentru verificarea înțelegerii și provocarea solicitării acoperirii nevoii
- Schimbarea focusului de la preț la consiliere

Obiective

- Conștientizarea și înțelegerea nevoii aplicării metodelor de customer engagement
- Descrierea procesului de customer engagement în cadrul creării experienței clientului
- Cunoașterea și aplicarea tehnicilor de customer engagement

Metode

- Prezentări la flipchart și videoproiector
- Studii de caz, exerciții interactive
- Lucru în echipă, reflecții, discuții
- Jocuri, filme, povestiri motivaționale
- Brainstorming

Abordare

Intervenția de training este complet personalizată și structurată într-o manieră eficientă de învățare aplicată practic pe situații reale, similare cu cele cu care se confruntă în activitatea zilnică participanții.

Astfel, soluția E.N.G.A.G.E. constă într-o sesiune de workshop intensiv, cu impact puternic, utilizând tehnici de dezvoltare accelerată, coaching de grup, aplicări practice ale abilităților transferate, exerciții în echipe și feed-back.

Organizare

- Durată:** 1 zi (8h – incluzând pauzele)
- 6 – 15 participanți
- Grup țintă:** echipe de vânzări, personal din front-office, manageri de relații, **toate persoanele implicate în vânzarea de produse/servicii**
- Participanții vor primi **instrumente de lucru specifice** (hand-out-uri, fișe de lucru, ghiduri etc.)