

Szanowni Państwo

Regionalna Izba Przemysłowo-Handlowa w Gliwicach zaprasza do udziału w szkoleniu

Tytuł szkolenia:

Korespondencja reklamacyjna - praktyczne zasady oraz najczęściej popełniane błędy w komunikacji pisemnej z klientami składającymi skargi i reklamacje

Data:

8 czerwca 2017 r.

Godzina:

od godz. 09:00 – 14:00

Miejsce:

Regionalna Izba Przemysłowo-Handlowa w Gliwicach
ul. Zwycięstwa 36, 44-100 Gliwice

Charakterystyka szkolenia:

Przekazanie wiedzy z zakresu psychologicznych aspektów procesu reklamacji, rozwój umiejętności uczestników dot. wykorzystywania reklamacji w praktyce zawodowej, poznanie zasad korespondencji reklamacyjnej oraz wypracowanie zasad i optymalnych form pism reklamacyjnych.

Każdy uczestnik szkolenia po jego zakończeniu będzie potrafił: zaplanować i przygotować odpowiedzi na skargi i reklamacje klientów, wykorzystywać specyficzne narzędzia stosowane w procesie odpowiadania pisemnego na reklamacje, identyfikować i unikać błędów w pisaniu odpowiedzi na reklamacje. Ponadto stosować zasady korespondencji biznesowej, stosować właściwy ton i styl w korespondencji reklamacyjnej, znać i stosować etykietę odpowiedzi e-mailowej oraz prowadzić negocjacje pisemne z klientami reklamującymi produkty i usługi.

Prowadzący:

Dr Anna Adamus-Matuszyńska – socjolog, wykładowca w Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach. Doradca, konsultant, trener w zakresie komunikowania, społecznej odpowiedzialności biznesu, zarządzania konfliktami, mediacji i negocjacji. Autor i redaktor ośmiu książek oraz wielu artykułów z zakresu zagadnień społecznych.

Cena:

CENA: 260 PLN netto/osobę .Dla firmy zrzeszonych w Izbie 240 netto/osobę + 23%VAT.
CENA ZA SZKOLENIE OBEJMUJE: koszt uczestnictwa, materiały szkoleniowe, catering.

Zgłoszenia:

Uczestnictwo prosimy potwierdzić telefonicznie na numer: 32 231 99 79 lub pocztą elektroniczną na adres: organizator@riph.com.pl do dnia **5 czerwca 2017 roku**.

Kontakt:

Anna Malcherczyk
tel. 32 238 96 40
e-mail: organizator@riph.com.pl

W związku z ograniczoną ilością miejsc o uczestnictwie w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń.
Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia bez podawania przyczyny.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. Komunikowanie w procesie reklamacji - analiza reklamacji składanych przez klientów.
 - sposób składania reklamacji oraz informacje przekazywane klientowi – co wolno, a czego powinno się unikać,
 - prawne i psychospołeczne zasady postępowania z reklamacjami,
 - możliwe zadośćuczynienia.
2. Odpowiedzi na reklamacje.
 - oczekiwania klienta na zgłoszoną reklamację,
 - treść odpowiedzi na złożoną reklamację – co wolno, a czego należy unikać?
 - reklamacja prezentem dla firmy – czego można się dowiedzieć z reklamacji o własnej firmie i jej klientach oraz jak ją wykorzystać?
3. Komunikowanie decyzji klientowi.
 - termin i forma przekazania informacji o rozpatrzonej reklamacji,
 - pisanie odpowiedzi na reklamację,
 - komunikowanie decyzji pozytywnych i odmownych.
4. Przykłady odpowiedzi na pisemne reklamacje – dobre praktyki oraz najczęściej popełniane błędy.