**Zdalna obsługa klienta. Jak obsługiwać klientów przez telefon, e-mail, chat i w social media?**

**Zdalna obsługa klienta, to prowadzenie procesu obsługi klientów i komunikacja z nimi wykorzystująca nowoczesne rozwiązania technologiczne w postaci telefonu, korespondencji e-mail, komunikacji na czacie firmowym i platformach social media takich jak np. Facebook, Linkedin, Instagram czy innych.**

Do 2019 roku zdalna obsługa klienta była wykorzystywane przez branżę e-commerce (sklepy internetowe i platformy marketplace) oraz międzynarodowe korporacje. Od 2020 wraz z pandemią zdalna obsługa klienta stała się powszechna niezależnie od branży i wielkości przedsiębiorstwa. Konieczność wprowadzenia zdalnej obsługi klienta dotyczy zarówno firm działających w segmencie B2B jak segmencie konsumenckim.

Zmiana formy i narzędzi obsługi klienta z bezpośredniej na zdalną nie przyniosła zmiany w oczekiwaniach klientów dotyczących jakości i wysokiego standardu obsługi. Te pozostały bez zmian klienci, zarówno biznesowi jak i indywidualne, nadal oczekują dostępności do konsultanta, życzliwości i zrozumienia a przede wszystkim sprawnego i szybkiego załatwienia zgłaszanych spraw i problemów. Managerowie i specjaliści z działów obsługi klienta stanęli przed wyzwaniem zapewnienia wysokiego standardu obsługi klienta przy wykorzystaniu narzędzi komunikacji zdalnej, telefonu, e-maila, czatu czy też komunikatorów popularnych platform społecznościowych.

**Szkolenie ze zdalnej obsługi klienta**

Niezawodnym wsparciem w realizacji tego zadania okazał się rozwój lub nabycie przez pracowników biur obsługi klienta kompetencji w zakresie zdalnej obsługi klientów. Taki jest też cel szkolenia "**NOWOCZESNA OBSŁUGA KLIENTA. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media**", którego kolejną edycję przeprowadziła 23 listopada p. Anna Ritter, trenerka B&O NAVIGATOR Firma Szkoleniowa. Szkolenie obejmuje swoim zakresem niezbędne kompetencje do profesjonalnej obsługi klientów (B2B i B2C) z wykorzystaniem kanałów komunikacji:

l telefonicznej,

l e-mailowej,

l czatów firmowych,

l mediów społecznościowych.

Pod koniec szkolenia ze zdalnej obsługi klientów, uczestnicy zostali poproszeni o wypełnienie ankiet oceny szkolenia i trenera. Oceniali w nich trzy kluczowe elementy, wiedzę przekazywaną przez trenerkę, jej przygotowanie do zajęć oraz sposób ich prowadzenia. Oceny dokonywano w skali 1-5, gdzie 5 jest oceną najwyższą a 1 najniższą. **Z ogromną przyjemnością możemy poinformować, że szkolenie i prowadząca je trenerka otrzymało najwyższą możliwą ocenę 5,00 na 5,00 możliwą.** Uczestnicy uzasadnili swoje oceny następująco:

"Szkolenie świetne, forma warsztatów a nie wykładu - to mi się najbardziej podobało, bo praktyka jest najważniejsza :)"

"Szkolenie w przemiłej atmosferze, ciekawe ćwiczenia."

"Możliwość wymiany doświadczeń, omawianie każdego ćwiczenia szczegółowo, bardzo dobre podejście przez co czułam się bardzo swobodnie."

"Merytorycznie, miło, aż szkoda kończyć :)"

"Szkolenie w super atmosferze"

**Szkolenia z obsługi klienta**

Wszystkich zainteresowanych nabyciem lub podniesieniem kompetencji w zakresie zdalnej obsługi klientów zapraszamy na kolejne edycje szkolenia "[**NOWOCZESNA OBSŁUGA KLIENTA. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media**](https://www.bonavigator.pl/szkolenie-nowoczesna-obsluga-klienta-telefon-email-chat-social-media.html)" w formie otwartej. Szkolenie jest również dostępne w formie zamkniętej z dedykowanym programem szkolenia. Zapraszamy również do zapoznania się z innymi programami zwartymi w kategorii "[**Szkolenia Obsługa Klienta**](https://www.bonavigator.pl/szkolenia-obsluga-klienta.html)". Znajdują się tam programy takich szkoleń jak "**Obsługa Trudnego Klienta**", "**Standardy Obsługi Klienta**" czy "**Profesjonalna Obsługa Klienta**".

Opr.

DB

Źródło [www.bonavigator.pl/zdalna-obsluga-klienta-jak-obslugiwac-klientow-przez-telefon-email-chat-w-social-media.html](https://www.bonavigator.pl/zdalna-obsluga-klienta-jak-obslugiwac-klientow-przez-telefon-email-chat-w-social-media.html)