**Zasady obsługi klienta**

**Zasady obsługi klienta powinna znać i opanować każda osoba pracująca i mająca kontakt z klientami biznesowymi i indywidualnymi. Zasady obsługi klienta pozwalają nam budować wizerunek profesjonalnej firmy / instytucji, budować i utrzymywać relacje z klientami, realizować cele biznesowe, w tym cele sprzedażowe. Zasady obsługi klienta wdrażają operacyjnie do praktyki codziennego kontaktu z klientami przyjęte przez firmę / instytucję standardy obsługi klienta.**

Co ciekawe, **zasady obsługi klienta** mają również wpływ na to jak wewnętrznie funkcjonuje organizacja. Jasne, przejrzyste i wystandaryzowane **zasady obsługi klienta** sprzyjają sprawnej i profesjonalnej organizacji pracy, zwłaszcza działów obsługi klienta i działów sprzedaży / handlowych. Dobrze wpływają na tworzenie pozytywnej atmosfery wśród pracowników zespołów odpowiedzialnych za kontakt z klientami.

**Zasady obsługi klienta - tego można nauczyć się**

Przekazaniu wiedzy i kształceniu umiejętności korzystania z zasad obsługi klienta jest poświęcone szkolenie "[**Profesjonalna obsługa klienta**](https://www.bonavigator.pl/szkolenie-obsluga-klienta.html)" przygotowujące uczestników do prowadzenia procesu obsługi klienta w sposób profesjonalny i nowoczesny, skutkujący satysfakcją klienta i zyskiem firmy.

11 września przeprowadziliśmy w formie otwartej kolejną edycję szkolenia z profesjonalnej obsługi klienta. Pod koniec całodniowych, intensywnych zajęć poprosiliśmy uczestników o wypełnienie krótkiej i anonimowej ankiety oceniającej przebieg szkolenia i pracę prowadzącego je trenera. Ocenie w skali 1-5 (1 - ocena najniższa a 5 - ocena najwyższa) podlegały trzy kluczowe aspekty procesu szkoleniowego: - wiadomości przekazywane podczas zajęć, - sposób prowadzenia szkolenia oraz - przygotowanie trenera. Z satysfakcją możemy poinformować, że **szkolenie i trener otrzymali od osób uczestniczących w zajęciach najwyższą możliwą ocenę - 5,00**.

Uczestnicy szkolenia "Profesjonalna obsługa klienta" uzasadnili w ankietach wystawione "piątki" następująco:

"Bardzo ciekawy sposób prowadzenia zajęć. Mnóstwo przydatnych informacji i rozwiązanie rzeczywistych problemów, z którymi zmierzamy się w pracy".

"Bardzo podoba się podejście do szkolenia".

"Szkolenie w fajnej atmosferze, praktycznie pokazana wiedza, zagadnienia pokazane od innej strony niż się spodziewałam".

**Ankieta oceny szkolenia zawierała również zestaw trzech pytań zamkniętych dotyczących tego:**

l Czy szkolenie spełniło Pani / Pana oczekiwania?

l Czy szkolenie jest godne polecenia innym osobom pracującym w Pani / Pana firmie?

l Czy wiedzę i umiejętności zdobyte na szkoleniu wykorzysta Pani / Pan w swojej pracy?

Wszyscy uczestnicy szkolenia odpowiedzieli na powyższe pytania, zgodnie "tak".

**Z otrzymanych wypowiedzi wiemy również co uczestnikom podobało się w szkoleniu "Profesjonalna obsługa klienta" najbardziej:**

"Omawianie realnych problemów związanych z pracą oraz energiczny sposób prowadzenia".

"Ćwiczenia - mega fajne przeżycie (modelowanie sytuacji w pracy)".

"Nieoczywiste dla mnie podejście do tematu".

Cieszy nas tak dobrze ocenione szkolenie z profesjonalnej obsługi klienta. Jesteśmy przekonani, że przekazane w jego trakcie zasady obsługi klienta przyczyniły się do podniesienia kompetencji zawodowych jego uczestników.

**Obsługa klienta - jakie szkolenie wybrać?**

Profesjonalna obsługa klienta to nie jedyne szkolenie, na którym można podnosić kompetencje zawodowe i poznawać zasady obsługi klientów. Zapraszamy do zapoznania się z programami szkoleń umieszczonymi w kategorii "[Szkolenia z obsługi klienta](https://www.bonavigator.pl/szkolenia-obsluga-klienta.html)". Znajdujące się tam tematy realizujemy w formie otwartej, zamkniętej i online.

Opr. DB

Źródło: <https://www.bonavigator.pl/zasady-obslugi-klienta.html>