SOFT SKILLS VƏ İŞ ÜNSIYYƏTI

Çətin müştəri ilə ünsiyyət və şikayətin həlli

Şikayəti dinləyin, vəziyyəti sakitləşdirin və mümkün həll yolunu aydın şəkildə razılaşdırın.

4 seans × 1,5 saat · 6 saat · 690 AZN. Qiymətlər mövcud şərtlərə uyğun olaraq dəyişə bilər.

Kimlər üçündür

Müştəri xidməti, qəbul, satış sonrası dəstək və əməliyyat komandaları üçün.

Proqramın məqsədi

Proqram xidmət söhbətində empatiya, faktların yoxlanması, sərhədlərin izahı və geri dönüş ardıcıllığını məşq etdirir. Satışın bağlanması deyil, mövcud müştəri təcrübəsinin qorunması üzərində qurulub.

Təlimin sonunda bacaracaqsınız

- Cavab ssenariləri, eskalasiya xəritəsi və müştəriyə geri dönüş şablonu əldə edəcəksiniz.

Praktiki tapşırıqlar

- Sizin sahənizə uyğun iki şikayət ssenarisi və eskalasiya meyarları hazırlayacağıq.

Tədris planı

01 Seans 1: şikayəti dinləmə və faktları ayırma

02 Seans 2: gərginliyi azaltma və empatik cavab

03 Seans 3: həll variantları, sərhədlər və eskalasiya

04 Seans 4: müştəri dialoqu simulyasiyası və geri dönüş

Yekun praktik nəticə

Cavab ssenariləri, eskalasiya xəritəsi və müştəriyə geri dönüş şablonu əldə edəcəksiniz.

Qiymətləndirmə və geribildirim

Yekun praktik iş real və ya nümunə vəziyyətə uyğunluğu, əsaslandırmanın aydınlığı və tətbiq edilə bilən növbəti addımlar üzrə təlimçi rəyi ilə nəzərdən keçirilir.

Təlim formatı

Yalnız fərdi, canlı onlayn təlim: 1 iştirakçı və 1 təlimçi. 4 seans × 90 dəqiqə (cəmi 360 dəqiqə). Zoom / Google Meet; qrafik fərdi razılaşdırılır.

Mövzu mənbələri

World Economic Forum — Future of Jobs 2025, Skills Outlook: https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2025/in-full/3-skills-outlook/

Mənbələr mövzuların hazırlanması üçün istinaddır; AİTM həmin qurumların akkreditasiyasını iddia etmir.

Əlaqə və qeydiyyat
Aseto İnkişaf Təlim Mərkəzi (AİTM) · Bakı, Azərbaycan
+994 10 389 39 29 · custom@aitm.az · aitm.az
https://aitm.az/online-ferdi-telimler/cetin-musteri-sikayetin-helli