ГИБКИЕ НАВЫКИ И РАБОЧЕЕ ОБЩЕНИЕ

Сложные клиенты и разрешение жалоб

Выслушивайте жалобы, снижайте напряжение и согласовывайте понятное решение в рамках полномочий.

4 занятия × 1,5 ч. · 6 часов · 690 AZN. Цены могут меняться в зависимости от текущих условий.

Для кого

Для клиентского сервиса, ресепшена, послепродажной поддержки и операционных команд.

Цель программы

Практикуйте эмпатию, уточнение фактов, объяснение границ и обратную связь в сервисном диалоге. Цель — улучшить опыт действующего клиента.

По окончании вы сможете

- Вы получите сценарии ответов, карту эскалации и шаблон ответа клиенту.

Практические задания

- Мы подготовим два сценария жалоб и критерии эскалации для вашей сферы.

План занятий

01 Занятие 1: слушание жалобы и выделение фактов

02 Занятие 2: снижение напряжения и эмпатичный ответ

03 Занятие 3: варианты решения, границы и эскалация

04 Занятие 4: симуляция диалога с клиентом и обратная связь

Итоговый практический результат

Вы получите сценарии ответов, карту эскалации и шаблон ответа клиенту.

Оценка и обратная связь

Преподаватель рассматривает итоговую практическую работу по соответствию ситуации, ясности обоснования и применимости следующих шагов.

Формат обучения

Только индивидуальное онлайн-обучение: 1 участник и 1 преподаватель. 4 × 90 минут (всего 360 минут). Zoom / Google Meet; расписание согласуется индивидуально.

Источники по теме

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/

Источники использованы при подготовке тем; AİTM не заявляет об аккредитации этими организациями.

Контакты и запись
Aseto İnkişaf Təlim Mərkəzi (AİTM) · Bakı, Azərbaycan
+994 10 389 39 29 · custom@aitm.az · aitm.az
https://aitm.az/ru/individual-online-training/slozhnye-klienty-razreshenie-zhalob