



Müşteri Geri Kazanımı Eğitim Programı

Amaç:

Yeni müşteri kitlesi kazanmanın yanı sıra pek çok işletmenin ortak sorunu var olan ama sessizleşen müşteri kitlesinin geri kazanımıdır. Bu programla, katılımcılarımıza suskunlaşan müşteri kitlesini harekete geçirmek, müşteri sadakati oluşturmak ve sürdürülebilir kılmak, yaratıcı ve sıcak iletişim yetkinliği kazandırarak suskunlaşan müşterilerini harekete geçirme becerisi kazandırmayı hedefliyoruz.

İçerik:

- Suskunlaşan müşteri segmenti tanımlamaları,
- Müşteri kaybında kurumun sorumluluğu,
- Müşterinin beklentileri,
- Müşteri temsilcisinin hizmet misyonu,
- Bireysel temsil ve kurum politikası,
- Sektörel farklılıklar,
- Geri kazanım yöntemleri,
- Önlem ve aksiyon planı geliştirme,
- Müşteri istek, ihtiyaç ve beklenti analizi,
- Müşteriyi tanıma,
- Müşterinin odağında kalma,
- Ortak dil oluşturma,
- Müşteri ilişkisini taze tutma,
- Şikayetlere yaklaşım.

Eğitim Yöntemleri: Teorik bilgi aktarımı, bireysel ve grup çalışmaları, soru-cevap.