



Název:

Řízení vztahů se zákazníky

Komu je program určen: Všem členům managementu, obchodníkům

Co získáte: Získáte přehled o systému řízení vztahů se zákazníky, jeho významu a vzájemných souvislostech s ostatními marketingovými prvky.

Součástí filozofie řízení vztahů se zákazníky jsou procesy, personál a technologie - budeme se na semináři věnovat zejména prvním dvěma oblastem.

Naučíte se uplatňovat filozofii řízení vztahů se zákazníky k průběžnému zlepšování vašich služeb.

Obsah programu: Filozofie řízení vztahů se zákazníky
Porozumění zákazníkovi a jeho důkladná znalost
Komunikace a její role v řízení vztahů
Dvě roviny vnímání kvality služeb
Efektivní řízení stížností
Důvěra
Udržení celoživotních zákazníků
Měření a analýza ziskovosti segmentů a zákazníků
Faktory úspěchu
Tvorba a poskytování větší hodnoty pro zákazníky

Lektor: **Ing. Pavel Prokop** – zkušený trenér a konzultant obchodních a marketingových dovedností, 18 let odborné praxe. Prezident Asociace trenérů a konzultantů managementu ČR.

Datum a místo konání: 1 den, 8:00 – 16:00, místo konání a datum dohodou

Garant semináře: Mgr. Marie Křimská, tel.: 597 577 414, email: mkrimska@hmpartners.cz