

BUSINESS KNOWLEDGE EVENTS



STRATEGIE OBSŁUGI TRUDNEGO KLIENTA
zareklamuj się!

25/26
LISTOPADA
KNOWLEDGE VILLAGE
WARSZAWA






Grupa Szkoleniowo-Doradcza
„Trzymaj Klasę”

ORGANIZATOR	PARTNER	PARTNERZY MERYTORYCZNI
		

Grupa Szkoleniowo-Doradcza
„Trzymaj Klasę”

- Grupa Szkoleniowo-Doradcza „Trzymaj Klasę” koncentruje się na działaniach mających wpływ na szeroko pojęty wizerunek Klientów
- Nasz zespół, to praktycy - menedżerowie legitymujący się doświadczeniem nabytym podczas pracy w liczących się firmach
- Każdy wykonywany przez nas projekt jest okazją do poszerzenia naszej wiedzy, którą chętnie dzielimy się z innymi

ORGANIZATOR	PARTNER	PARTNERZY MERYTORYCZNI
		

Grupa Szkoleniowo-Doradcza
„Trzymaj Klasę”

Wybrane obszary naszych szkoleń:

- **Szkolenia sprzedażowe**
 - Techniki sprzedaży
 - Negocjacje
 - Język perswazji
- **Obsługa Klienta**
 - Profesjonalna obsługa Klienta
 - Obsługa reklamacji i sytuacji konfliktowych
 - Telemarketing

ORGANIZATOR	PARTNER	PARTNERZY MERYTORYCZNI
		

Grupa Szkoleniowo-Doradcza
„Trzymaj Klasę”

Wybrane obszary naszych szkoleń:



- **Kompetencje Menedżera**
 - Coaching
 - Zarządzanie personelem
 - Zarządzanie zespołami
- **Kompetencje pracownika**
 - Komunikacja
 - Zarządzanie czasem
 - Radzenie sobie ze stresem
 - Asertywność w biznesie

ORGANIZATOR	PARTNER	PARTNERZY MERYTORYCZNI
		

Grupa Szkoleniowo-Doradcza
„Trzymaj Klasę”




Wybrane obszary naszych szkoleń:

- **Wizerunek**
 - Autoprezentacja
 - Dress code
 - Etykieta w biznesie
 - Aranżacja wnętrz
 - Warsztaty medialne i komunikacja w kryzysie
 - Warsztat pracy głosem

ORGANIZATOR	PARTNER	PARTNERZY MERYTORYCZNI
		

Grupa Szkoleniowo-Doradcza
„Trzymaj Klasę”

Zapraszamy do współpracy!

ORGANIZATOR	PARTNER	PARTNERZY MERYTORYCZNI
		

BUSINESS KNOWLEDGE EVENTS



STRATEGIE OBSŁUGI TRUDNEGO KLIENTA
zareklamuj się!

25/26
 LISTOPADA
 KNOWLEDGE VILLAGE
 WARSZAWA

Manager działu reklamacji – rola, wyzwania, rozwiązania

Andrzej Piróg

Grupa Szkoleniowo-Doradcza „Trzymaj Klasę”

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma**
 PARTNER: **TRZYMAJ KLASĘ!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADZCA
 PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

Chwila szczerości...

- Czy Twoi Klienci ciągle narzekają, że rozpatrywanie reklamacji trwa zbyt długo?
- Czy mają wrażenie, że firma jest w tym zakresie mało elastyczna?
- Czy w porównaniu z Twoją konkurencją plasujesz się na gorszej pozycji pod względem obsługi reklamacji?
- Czy pracownikom obsługującym reklamacje zdarza się o jakiejś zapomnieć, a płatności za produkty są wstrzymywane do momentu zakończenia reklamacji?

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma**
 PARTNER: **TRZYMAJ KLASĘ!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADZCA
 PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

Jak to było 10 lat temu...



Wiele działów obsługujących reklamacje

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma**
 PARTNER: **TRZYMAJ KLASĘ!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADZCA
 PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

Wady systemu

- Konieczność zgłaszania reklamacji w wielu komórkach
- Brak jednolitych standardów obsługi reklamacji
- Inne priorytety dla komórek obsługujących reklamacje
- Koncentracja na interesach własnych (*to nie nasza wina*)
- Brak skutecznego monitoringu zgłaszanych reklamacji oraz satysfakcji Klientów
- Nieskuteczne działania zapobiegawcze i naprawcze
- Konflikt interesów – produkcja / sprzedaż
- Brak systemu do zarządzania reklamacjami

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma**
 PARTNER: **TRZYMAJ KLASĘ!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADZCA
 PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

Skutki systemu

- Długi czas rozpatrywania reklamacji tj. nawet powyżej 1 roku lub reklamacje całkowicie zagubione
- Nastawienie na odrzucenie reklamacji = utrata Klientów
- Brak skutecznych działań naprawczych = brak lub niewystarczający rozwój jakości produktów i usług
- Brak płatności za faktury oraz naliczanie znacznych kar finansowych
- Stopniowa degradacja pozycji firmy w porównaniu do konkurencji

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma**
 PARTNER: **TRZYMAJ KLASĘ!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADZCA
 PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

BUSINESS KNOWLEDGE EVENTS



STRATEGIE OBSŁUGI TRUDNEGO KLIENTA
zareklamuj się!

25/26
 LISTOPADA
 KNOWLEDGE VILLAGE
 WARSZAWA

Wdrożone zmiany

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma**
 PARTNER: **TRZYMAJ KLASĘ!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADZCA
 PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

Centralizacja reklamacji

Jedno centrum obsługi reklamacji

ORGANIZATOR PARTNER PARTNERZY MERYTOWANI

Szkolenia personelu

Obsługa reklamacji

ORGANIZATOR PARTNER PARTNERZY MERYTOWANI

Jednolita terminologia

Rodzaj zawiadomienia	Tekst gr. kod.	
Z6	Opakowanie	Opakowanie
	Dostawa	Brak etykiety
	Zawartość	Brudne / Rdza
Z7	Faktura	Nieczytelna etykieta
	Kolor	Niewłaściwa etykieta
	Zanieczyszczenie	Niewłaściwe
	Aspekt powłoki	Przeciek
	Stan fizyczny	Różne
	Zachowanie powłoki	Uszkodzone
	Aplikacja	
Stan mechaniczny		

ORGANIZATOR PARTNER PARTNERZY MERYTOWANI

Wdrożenie systemu do zarządzania reklamacjami

ORGANIZATOR PARTNER PARTNERZY MERYTOWANI

Udział PH w rozpatrywaniu reklamacji

Analizy zgłaszanych reklamacji wykazały, że:

- 80% zgłaszanych reklamacji dotyczy drobnych wad o wartości do 200 zł
- Koszt transportu i analiz laboratoryjnych większości reklamowanych produktów przekracza kilkakrotnie wartość samej reklamacji

Wniosek:

- Scedowanie na PH prawa do uznawania w terenie drobnych reklamacji
- Wskazany jest jednak monitoring liczby uznawanych reklamacji przez PH

ORGANIZATOR PARTNER PARTNERZY MERYTOWANI

Wewnętrzne wsparcie obsługi reklamacji...

- Jeżeli odrzucamy reklamację... narażamy się na stratę
- Jeżeli uznajemy reklamację i wypłacamy rekompensatę... narażamy się na stratę

Jak? Dlaczego?

- Bez względu na to, czy reklamację odrzuciliśmy, czy też została ona zrekompensowana w formie zwrotu gotówki, Klient zostaje z wadliwym produktem. Będzie mu on zawsze przypominał o naszym błędzie, czyli działał jak znak ostrzegawczy przed nami.

ORGANIZATOR PARTNER PARTNERZY MERYTOWANI

Wewnętrzne wsparcie obsługi reklamacji

- Aby zmaść niekorzystne wrażenie wykorzystano wewnętrzny Dział Aplikacji, który w wielu sytuacjach dokonywał samodzielnie napraw.
- Dzięki temu Klient ma świadomość troski o niego i może się przekonać, że produkty firmy są na najwyższym poziomie.

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma** PARTNER: **TRZYMAJ KLASE!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADCZA PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

BUSINESS KNOWLEDGE EVENTS

STRATEGIE OBSŁUGI TRUDNEGO KLIENTA

zareklamuj się!

25/26 LISTOPADA

KNOWLEDGE VILLAGE WARSZAWA

Efekty zmian

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma** PARTNER: **TRZYMAJ KLASE!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADCZA PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

Reklamacje są obsługiwane

- **Szybko** – w wielu przypadkach nawet natychmiast
- **Pewnie** – nic nie ma prawa się zgubić
- **Kompletnie** – po reklamacji w świadomości Klienta pozostaje satysfakcja ze współpracy z firmą

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma** PARTNER: **TRZYMAJ KLASE!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADCZA PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

Ocena obsługi reklamacji po zmianach na przestrzeni 2 lat

- **Uprzejmość i gotowość do pomocy** – wzrost oceny o **9,65%**
- **Czas załatwiania reklamacji** – wzrost oceny o **65,52%**
- **Sposób załatwiania reklamacji** – wzrost oceny o **84,38%**

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma** PARTNER: **TRZYMAJ KLASE!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADCZA PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

Benchmarking - metoda bezpośrednich porównań

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma** PARTNER: **TRZYMAJ KLASE!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADCZA PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**

Dziękuję za uwagę!

Andrzej Piróg
 Tel. + 48 781 324 894
 andrzej.pirog@trzymajklase.pl
 www.TrzymajKlase.pl

ORGANIZATOR: **nowoczesnafirma** PARTNER: **TRZYMAJ KLASE!** GRUPA SZKOLENIOWO-DORADCZA PARTNERZY MERYTORYCZNI: **obserwatorium zarządzania**