



KRIZNO PISNO KOMUNICIRANJE - OD PRITOŽBE DO LOJALNE STRANKE

OPIS

Reklamacije, pritožbe, grožnje z inšpekcijami – so to situacije, s katerimi se srečujete dnevno? Ali pa se vam zgodijo zgolj občasno in želite nanje čim prej pozabiti? Krizno pisno komuniciranje je sicer eden izmed večjih izzivov v komunikaciji, vendar pa lahko **hkrati prinaša tudi največjo nagrado! Pravilno izpeljana strategija** ne le pomiri stranko in prepreči slabo reklamo, temveč lahko v očeh stranke celo poveča ugled vašega podjetja.

Da se naučite, kako **pritožbo učinkovito izkoristimo kot priložnost**, se udeležite praktične delavnice.

ZAKAJ DELAVNICE NE SMETE ZAMUDITI?

- Položili bomo temelje dobrega kriznega komuniciranja in spoznali 3 pomembne ključne.
- Odgovorili bomo na vprašanje, ali je stranka res vedno "kralj"?
- Podali bomo nasvete, kako učinkovito komunicirati, ko postane "vroče".
- Izpostavili bomo vaše adute in kako jih lahko izkoristite.
- Naučili se bomo magičnih besed, ki vam bodo odpirale vrata ter zmagovalnih strategij odgovorov.
- Pogledali bomo kaj deluje, ko ne deluje nič več!

DELAVNICA VKLJUČUJE:

- Konkretna primere odgovorov
- Obravnavo študij primerov
- Vzorce odgovorov
- Vaje s takojšnjim učinkom

KOMU JE DELAVNICA NAMENJENA?

- Vsem, ki ste v neposrednem stiku s strankami.
- Vsem, ki v organizaciji kakor koli rešujete pritožbe in reklamacije.
- Vsem, ki vas zanima, kako začetno slabo voljo in nezadovoljstvo obrnemo v zadovoljstvo in zvestobo.

Prijava na delavnico

"Delavnica je bila dobro segmentirana, predstavljeni so bili vsi vidiki, ki vplivajo na boljšo komunikacijo. S pomočjo delavnice nam bo lažje najti prostore za izboljšavo našega prodajnega in poprodajnega procesa."

Tadej Sevšek, vodja servisne službe, Mesec d.o.o.

"Zelo informativno. Diskusija v manjši skupini, kar se mi zdi odlično."

Matjaž Vadnal, komercialist, Velog d.o.o.

"Z delavnico sem bila zelo zadovoljna! Še posebej navdušena sem bila nad tehnikami grajenja čustvene kondicije!"

Maja Gracar, reklamant, iProjekt d.o.o.

"Konkretne situacije in predlogi. Všeč mi je bilo osebno sodelovanje prisotnih, ki so/smo delili izkušnje."

Nina Jelen, prodaja, Hermine Wech - Koroška perutnina d.o.o.

"Zelo sem bila zadovoljna: z dejanskimi primeri iz prakse, s predavateljico, s sproščenim pogovorom/predavanjem, z zelo dobrimi napotki, vsekakor uporabnimi pri mojem delu, z razširjanjem obzorja na področju kupec - reklamacija."

Nina Kukovič, prodajni referent, ISOKON d.o.o.

"Všeč mi je bilo zanimivo podajanje snovi, praktični primeri in izmenjava mnenj med udeleženci."

Melita Filipič, pomočnica direktorja, RPS d.o.o.

"Delavnica je bila odlična potrditev, da delam pravilno. Posebej všeč mi je bila pomiritev 'črna pika', ko dobim na telefon agresivno stranko."

Tamara Kološa, agentka na oddelku za ponakupna vprašanja, BTCV d.o.o.

"Poučno, kako postopati v stresnih situacijah."

Blaž Urbanija, QAC, Eti d.o.o.

Temelji dobrega kriznega komuniciranja

- Na kakšnih temeljih graditi
- Kaj naredi krizno komunikacijo dobro
- 3 pomembni ključi
- Je stranka res vedno „kralj“?

Ko postane „vroče“

- Različne situacije in možnosti, ki jih te odpirajo
- Kako učinkovito pripeljati komunikacijo do konca
- Katere adute imate in kako jih izkoristiti
- Vem, kaj hočem!

Kako se lotiti in na kaj paziti

- Kako pomembno je biti slišan
- Magične besede, ki odpirajo vrata k želenemu izidu
- Tehnike gašenja besednega požara
- Zmagovalne strategije odgovorov
- Kaj deluje, ko ne deluje nič več

AVTORJI

Polona Zupančič



[Polona Zupančič](#) ima bogate izkušnje pri vodenju interaktivnih delavnic komunikacije, ki vodijo k boljšim odnosom na delovnem mestu in s poslovnimi partnerji. Vsak udeleženec se znajde na neki točki osebne rasti, kjer dobi veliko uporabnih idej, kako izboljšati svojo čustveno inteligentnost v svojem vedenju, ki vodi k želenim spremembam. Na Gea Collegu poučuje Poslovno komuniciranje, Prodajo in Nabavo; v letu 2019 so jo študenti imenovali za najboljšo predavateljico leta. Je tudi soavtorica naših priročnikov poslovne komunikacije, vodenja in nabavnega poslovanja. V prostem času uči jogo, rada se potepa po svetu, veliko bere in ljubi življenje.

SPLOŠNI POGOJI

Po potrditvi izvedbe boste prejeli predračun, ki ga je treba poravnati najmanj tri dni pred izvedbo online seminarja. Za proračunske porabnike veljajo plačilni pogoji v skladu z zakonodajo o javnih plačilih. Pisna odpoved udeležbe je mogoča najkasneje tri delovne dni pred izvedbo online seminarja. Udeleženci, ki po tem roku prekličejo udeležbo ali se online seminarja ne udeležijo, niso upravičeni do povrnitve kotizacije oz. so dolžni poravnati celotno kotizacijo. Lahko pa se online seminarja udeleži drugi udeleženec. Pridržujemo si pravico do odpovedi online seminarja – v tem primeru kotizacijo povrnemo v celoti. S prijavo sprejemate ta določila in splošne pogoje.