



SPECIALIST ZA PODPORO STRANKAM (CUSTOMER CARE)

Podpora strankam – izobraževalni program, s katerim boste izboljšali komunikacijo s strankami in uporabniško izkušnjo ter zagotovili več obojestranskega zadovoljstva.

OPIS

Dobra podpora strankam - učinkovitejša komunikacija, bolj zadovoljne in zveste stranke, izboljšana uporabniška izkušnja

Stranke postajajo vse bolj zahtevne – informacijo, ki jo potrebujejo, ali produkt/storitev, ki jo želijo, pričakujejo **takoj, na enostaven in prijazen način, brez nepotrebnih zapletov**.

Skokovit porast online poslovanja je podjetja postavil pred dodaten izziv, kako **učinkovito in profesionalno obvladovati vse širši nabor komunikacijskih kanalov** s strankami (telefon, mail, live chat, chatbot, dinamična FAQ vprašanja ...)

Zavedati se moramo:

- 93 % strank bo na nek način reagiralo na **neustrezen servis**
- 75 % strank meni, da je **telefonski klic** najučinkovitejši način, kako priti do **hitrega odgovora**
- 59 % strank, starih 25-34 let, bo **delilo svojo slabo izkušnjo** na spletu
- 69 % strank bo po pozitivni uporabniški izkušnji **priporočilo podjetje** drugi osebi
- 58 % strank po negativni uporabniški izkušnji **nikoli več ne bo poslovalo** s podjetjem

Vir: "The multibillion dollar cost of poor customer service", NewVoiceMedia.com

Kaj boste pridobili z izobraževanjem?

- **Organizirati** boste znali delo v CC oddelku, **postaviti prioritetne naloge, optimizirati čas, načrt dela ...**.
 - Stranki boste z avtomatizacijo znali pomagati do **hitrejše rešitve njene težave**.
 - **Učinkovito boste komunicirali** preko širokega spektra sodobnih komunikacijskih kanalov.
 - Obvladati boste znali **zahtevne, težavne stranke**, znali komunicirati z **razburjenim sogovornikom**.
 - Uspešno boste **reševali reklamacije**, učinkovito **izterjevali dolgove**.
 - Spoznali boste **nabor sistemov in aplikacij** za upravljanje interakcij s strankami.
 - Izognili se boste pogostim **tveganjem informacijske varnosti**.
 - Ohranjali boste **visoko motiviranost sodelavcev** v oddelku podpore strankam, kako jih **nagrajevati**.
 - Vedeli boste, kako **pridobiti in obdržati dober kader**.
 - Definirati in spremljati boste znali **ključne kazalnike uspešnosti** (KPI-je).
 - Vedeli boste, kako **zagotoviti zadovoljstvo** strank, kako ga **meriti**.
 - Spoznali boste, kako lahko **izboljšate uporabniško izkušnjo - deloma brez vašega aktivnega dela!**
-

Predavateljica

Mateja Klemenčič je Customer Service Manager v uspešnem slovenskem podjetju in poslovna ter osebna NLP trenerka s širokim spektrom znanj in izkušenj, vključno s 15-letnimi izkušnjami na področju podpore strankam.

Komu priporočamo udeležbo?

Izobraževanje je namenjeno **vsem, ki delate neposredno s strankami** – sprejemate njihove klice, sporočila, upravljate reklamacije, odgovarjate na vprašanja, skrbite za prodajo in poprodajni servis, kontaktirate stranke v zvezi z njihovim povpraševanjem, ponudbami ... Posebej koristno je izobraževanje za vse, ki **vodite ekipo sodelavcev in organizirate delo v oddelku podpore strankam** (klicni center, kontaktni center oz. kakor koli oddelok pri vas imenujete).

Vsebina izobraževanja

Online delavnica: Organizacija Customer Care oddelka ter obvladovanje tipičnih operativnih izzivov

Predavateljica: Mateja Klemenčič

Trajanje: od 9.00 do 12.15

Lokacija: online (Zoom)

Organizacija CC oddelka /oddelka za podporo strankam in ključni izzivi v praksi:

- Vloga in struktura sodobnega CC oddelka v podjetju
- Kako se lotiti operativnih nalog: določanje in planiranje dnevnih nalog ter obveznosti, postavljanje prioritet, učinkovito prilagajanje na hitre spremembe
- Napotki za obvladovanje zahtevnih, težavnih strank, komunikacijo z razburjenim sogovornikom – praktični napotki
- Uspešno obvladovanje reklamacij – reklamacija kot priložnost

Orodja in načini za lažje upravljanje interakcij s strankami v CC oddelku:

- Tipični komunikacijski kanali, preko katerih imamo stik s strankami – in možnosti nadgradnje
- Nabor sistemov in aplikacij, ki se uporabljajo za upravljanje interakcij s strankami
- Kako strukturirati informacije in prenos znanja znotraj oddelka (baza znanja, reklamacijsko drevo...)
- Kako strukturirati odgovore – kodeks komuniciranja
- Kako si olajšati komunikacijo s strankami (preddefinirani odgovori, avtomatski odgovori, avtomatski odzivniki...)

Vodenje zaposlenih v CC oddelku:

- Kako dobiti in rekrutirati dober kader, kako obdržati dober kader
- Motivacija zaposlenih v CC oddelku/ podpori strankam
- Kvartalne ocene dela (performance reviews), stimulacija (v odvisnosti od sistema nagrajevanja v podjetju)
- Skrb za stalen proces izobraževanja (brifingi, treningi, delavnice, ...)

Online delavnica: Izboljšanje uporabniške izkušnje in zadovoljstva naših strank

Predavateljica: Mateja Klemenčič

Trajanje: od 9.00 do 12.15

Lokacija: online (Zoom)

Kako izboljšati uporabniško izkušnjo (self-care):

- Možnosti, kako lahko v oddelku CC vplivamo na izboljšanje uporabniške izkušnje
- Proaktivnost – stranki podamo celovit odgovor na njeno težavo, ponudimo dodatno rešitev, ponudimo opsijsko rešitev
- Odzivnost CC oddelka, vključevanje (engagement) s stranko
- Kakovost dela CC oddelka – definiranje ključnih kazalnikov uspešnosti oddelka (KPI-ji), ki vplivajo na podobo podjetja
- Anketa zadovoljstva za stranke (le zadovoljna stranka nam bo podala pozitiven feedback in nas priporočila prijateljem)

- Sodobni komunikacijski kanali, ki lahko stranki pomagajo do hitrejše rešitve njene težave:
 - Chatbot, Live Chat,
 - dinamična pogosta vprašanja,
 - avtomatska sistemska sporočila,
 - pojavno (pop-up) okno,
 - pozdravno personalizirano sporočilo ...

Kako meriti zadovoljstvo strank:

- Metrike merjenja zadovoljstva strank: katera metrika vam je najbližje, ali uporabljate klasični NPS, kaj vam pomenijo rezultati ...
- Izbor in predstavitev metrik:
 - anketa zadovoljstva strank na mailih
 - anketa ob koncu telefonskega klica
 - mnenja strank na spletni strani in socialnih omrežjih (Fb in IG, Tik Tok, influencerji, Trust pilot ...)

Gradivo: Učinkovita izvensodna izterjava dolgov

Avtorica: Angelca Ademovič

- Zastaranje terjatev
 - Občasne terjatve
 - Terjatve iz gospodarskih pogodb
 - Odškodninske terjatve
 - Enoletni zastaralni rok
 - Terjatve ugotovljene s pravnomočno sodbo sodišča
- Proces izterjave
 - Kdaj začeti proces izterjave?
 - Kako in kdaj čim prej do svojih terjatev v primeru neplačil?
 - Vključitev zunanje izterjave
 - Prednosti sodelovanja z zunanjo agencijo
- Scenarij izterjave
 - Izvedbeni del scenarija zunanje izterjave
- Uspešnost izvensodne izterjave
- Priporočila za uspešno izterjavo
- Učinkovita telefonska izterjava
 - Prednosti telefoniranja
 - Značilnosti operaterja
- Telefonski pogovor
- Napake pri klicanju dolžnikov
- Pogajanje med dolžnikom in operaterjem
- Iskanje novih naslovov in novih telefonskih števil
- Vrste dolžnikov
- Najpogostejši izgovori za neplačila in kako ravnati z lažnimi opravičili?
- Pošiljanje SMS-ov
- Napotki za uspešno telefonsko izterjavo

Gradivo: Informacijska varnost v pisarniškem poslovanju

Avtor: Žiga Primc

- Kaj morate v pisarniškem poslovanju vedeti o informacijski varnosti?
- Najpogostejši načini napada
- Kako ravnati s elektronskimi sporočili neznanih pošiljateljev?
- Vzpostavite sistem prepoznave e-sporočil, ki so ponarejena ali vsebujejo nevarne priponke
- Demonstracija socialnega inženiringa
- Direktorska prevara
- Vrivanje v poslovno komunikacijo
- Kako lahko z enostavnimi postopki preverite avtentičnost sporočil, ki jih prejmete od partnerjev in nadrejenih?

- Ukrepi, kako se zlorabam izogniti in s tem preprečiti poslovno ter finančno škodo?
- Kako ravnati, če do varnostnega incidenta pride?
- Pravilna raba gesel in kakšne so lahko posledice
- Nevarnosti na spletu

Gradivo: Vodenje starostno raznolikih ekip skozi spremembe

Avtorici: Suzana Ester Car, Mina Zupančič

- Kaj vsebuje »človeška dimenzija« sprememb in kaj to pomeni za vas kot za vodjo
- Kaj nas uči J-krivulja sprememb in kako to uporabiti v praksi
- Razlika med prepričevanjem, prisilo in aktivacijo
- Kako vam aktivacija lahko »spremeni življenje«, ko se kot vodja srečate s spremembo
- Kaj je motiviranje, kaj nagrajevanje, in kako stil vodenja vpliva na motiviranje
- Katere strategije in taktike motiviranja lahko uporabite za večjo motivacijo svojih sodelavcev
- Generacije, ki predstavljajo trenutno delovno silo
- Kako se spopasti z različnimi generacijami v enem podjetju
- 15 navodil za vodenje in motiviranje generacije Y
- Kratek vpogled v generacijo Z
- Kako voditi in motivirati »xenijske«

Kaj izobraževanje vključuje?

- **Online delavnica v živo:** Organizacija Customer Care oddelka ter obvladovanje tipičnih operativnih izzivov
- **Online delavnica v živo:** Izboljšanje uporabniške izkušnje in zadovoljstva naših strank
- **Študijsko gradivo:** Učinkovita izvensodna izterjava dolgov
- **Študijsko gradivo:** Informacijska varnost v pisarniškem poslovanju
- **Študijsko gradivo:** Vodenje starostno raznolikih ekip skozi spremembe
- **Dostop do spletne učilnice,** kjer se nahajajo vsa seminarska gradiva, obvestila, urniki, dostop do e-seminarja in zaključno preverjanje znanja.
- **Certifikat:** Specialist za podporo strankam (prejmete ga po uspešno zaključenem izobraževanju)

Kaj vam zagotovimo še dodatno?

Dodatne prednosti izobraževanja:

- **Interaktivnost,** komunikacija in izmenjava izkušenj tekom delavnic
- Izrazita **praktična naravnost** programa – iz prakse za prakso
- **Odgovori** na vaša konkretna vprašanja
- Študij dodatnih gradiv ob času in kraju, ki vam ustreza – **popolna prilagoditev**

Pridobite certifikat

Certifikat Forum Akademije "**Specialist za podporo strankam**" prejmete po opravljenem zaključnem preverjanju znanja in potrjuje uspešno opravljeno izobraževanje.

Potek izobraževanja in spletna učilnica

Potek izobraževanja

- Program je zasnovan interaktivno, tako, da udeleženci aktivno sodelujejo, postavljajo vprašanja in izmenjujejo izkušnje.
- Delavnice trajajo 4 pedagoške ure. Podrobno se boste spoznali s tematiko in odgovorili na vprašanja, ki se vam porajajo v praksi. Na vsaki delavnici boste prejeli tudi pripadajoče seminarsko gradivo.

- Dostop do seminarских gradiv, dodatnih študijskih gradiv in interaktivnega e-seminarja se nahaja v spletni učilnici. Dostopne podatke boste prejeli v posebnem elektronskem sporočilu na vaš elektronski naslov.
- Spletna učilnica je vaš vir vseh informacij o poteku izobraževalnega programa, zato predlagamo, da jo redno obiskujete. V spletni učilnici se nahajajo obvestila, urniki in gradiva izobraževalnega programa. Dostop do spletne učilnice boste imeli omogočen še šest mesecev od zaključka izobraževalnega programa.
- Ob koncu programa vas čaka še reševanje testa, ki ga boste prav tako našli v spletni učilnici po koncu zadnje delavnice.

Delo v spletni učilnici ter dostop kjerkoli in kadarkoli

- Izobraževanje bo podprto s spletno učilnico, ki je vaš vir vseh informacij o poteku izobraževalnega programa.
- V spletni učilnici se nahajajo obvestila, urniki in gradiva izobraževalnega programa. Zato predlagamo, da jo redno obiskujete.
- Do spletne učilnice lahko dostopate kadarkoli preko svojega računalnika ali mobilnih naprav.
- Dostop do spletne učilnice boste prejeli po elektronski pošti, nekaj dni pred pričetkom izobraževanj.
- Priporočamo vam, da nam ob prijavi posredujete vašo aktualno GSM številko za namene nujnih sporočil.

IN-HOUSE izobraževanje

Izobraževanje lahko izvedemo samo za vaše zaposlene na sedežu vašega podjetja.

[>> Pošljite povpraševanje](#)

AVTORJI

Mateja Klemenčič

Mateja Klemenčič je Customer Service Manager v uspešnem slovenskem podjetju in poslovna ter osebna NLP trenerka s širokim spektrom znanj in izkušenj, vključno s 15-letnimi izkušnjami na področju podpore strankam. Svojo kariero je začela kot vodja naročniške službe v spletni videoteki Itivi, nadaljevala pot kot svetovalec za načrtovanje in optimizacijo dela v oddelku podpore strankam v podjetju Domenca in Mimovrste, 7 let je vodila enega najbolj uspešnih outsourcing kontaktnih centrov v Sloveniji CDE, trenutno pa vodi oddelk za podporo strankam v uspešnem slovenskem podjetju Mali junaki. Njen način dela temelji na pridobljenih konkretnih izkušnjah ter smislu za vodenje in motiviranje ljudi, s poudarkom na doseganju zastavljenih ciljev. Odlikujejo jo odgovornost, profesionalnost, izkušenost ter pozitivna naravnost.

SPLOŠNI POGOJI

Po potrditvi izvedbe boste prejeli predračun, ki ga je treba poravnati najmanj tri dni pred izvedbo programa. Za proračunske porabnike veljajo plačilni pogoji v skladu z zakonodajo o javnih plačilih. Pisna odpoved udeležbe je mogoča do deset delovnih dni pred izvedbo programa, v primeru kasnejše odjave vam kotizacijo zaračunamo v celoti. Lahko pa se programa udeleži drug udeleženec. Odpoved udeležbe zaradi bolezni je mogoča le s predloženim zdravniškim potrdilom. V primeru predvidenega izobraževanja na lokaciji si pridržujemo pravico do izvedbe v online obliki. Pridržujemo si pravico do odpovedi – v tem primeru kotizacijo povrnemo v celoti. S prijavo na izobraževanje sprejemate ta določila in splošne pogoje.