



PROFIL

"Dostizanje izvrsnosti u komunikaciji sa klijentima nije destinacija, već putovanje"

www.profil-group.rs | +381 11 263 87 05 | profilbeograd@profil-group.rs

Nezadovoljni klijenti se najčešće i ne žale, već jednostavno odlaze i prenose svoje loše iskustvo drugima.

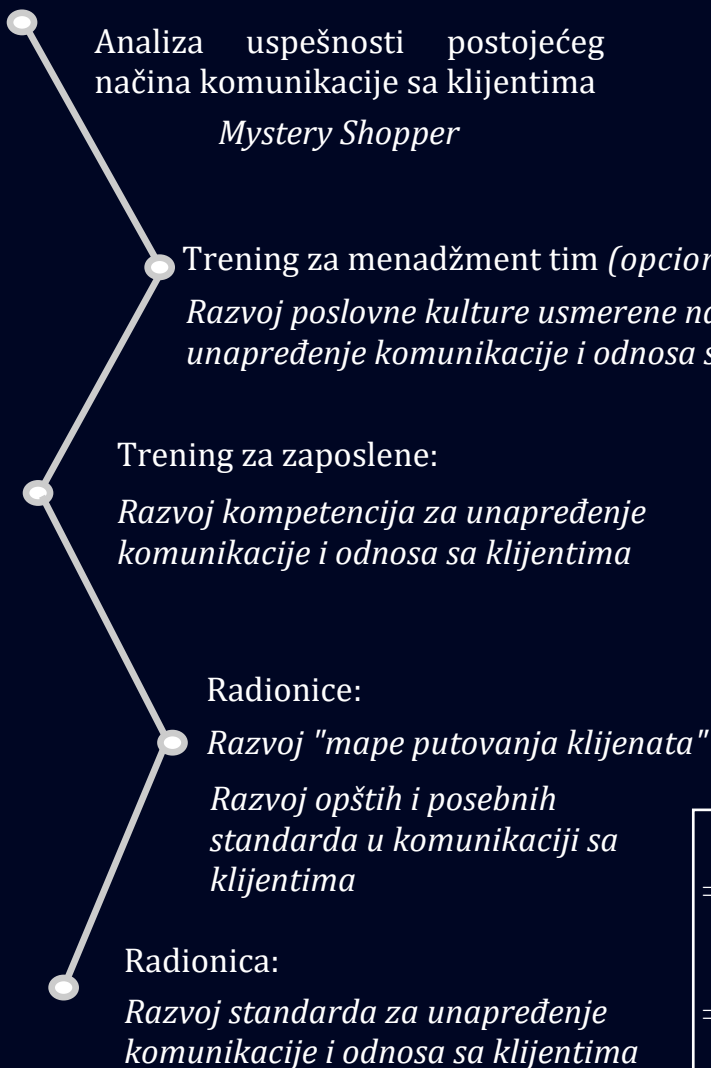
Istraživanja pokazuju da se preko 80% nezadovoljnih klijenata ne požali direktno, a još je manji broj onih koji svoje nezadovoljstvo iskazuju formalnim putem.

RAZVOJ STANDARDA U KOMUNIKACIJI I IZGRADNJI ODNOSA SA KLIJENTIMA

Jedinstven pristup koji povećava sposobnost i motivaciju zaposlenih da značajno unaprede komunikaciju sa klijentima i time direktno utiču na ostvarivanje boljih rezultata



FAZE PROGRAMA:



- Fazni pristup koji omogućava punu imlementaciju i održivost programa
- Nosioци procesa formiranja standarda su zaposleni koji su u neposrednom kontaktu sa klijentima
- Merenje uspešnosti programa na osnovu jasnih indikatora uspešnosti

30%+

veći indeks zadovoljstva klijenata

22%

veća spremnost da vas klijent preporučí

CILJEVI PROGRAMA:

- ⇒ Unapređenje znanja i veština koje doprinose boljoj komunikaciji i efikasnijoj izgradnji odnosa sa klijentima
- ⇒ Zaposleni koji svakodnevno komuniciraju sa klijentima su motivisani i spremni da prihvate kulturu usmerenu na unapređenje komunikacije i odnosa sa klijentima ("Customer-centric culture")
- ⇒ Razvijanje i postavljanje najviših standarda u komunikaciji i izgradnji odnosa sa klijentima

Evaluacija i unapređivanje standarda na svake dve godine