



Seminar “Rješavanje reklamacija i rad sa zahtjevnim klijentima

Termin	10. 5. 2018., 9:00-16:00 sati
Mjesto održavanja:	Njemačko-hrvatska industrijska i trgovinska komora, Strojarska cesta 22/11. Kat, Zagreb
Program seminara:	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Zakoni i pravilnici o pravima potrošača i kupaca <input checked="" type="checkbox"/> Organizacija rada odjela korisničke podrške i zaprimanja reklamacija <input checked="" type="checkbox"/> Asertivno komuniciranje, aktivno slušanje i neverbalna komunikacija <input checked="" type="checkbox"/> Upravljanje konfliktnim situacijama, tehnike za prevladavanje prigovora <input checked="" type="checkbox"/> Najčešći razlozi i vrste reklamacija
Metode rada	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Presentacije od strane predavača <input checked="" type="checkbox"/> Rad u grupama <input checked="" type="checkbox"/> Rad na konkretnim primjerima polaznika
Ciljna skupina	Namijenjeno svim polaznicima koji u svom radu komuniciraju s klijentima i žele imati zadovoljne i lojalne klijente.
Broj sudionika	maksimalno 15
Predavač	u suradnji s Integra znanja d.o.o.
Kotizacija	1390,00 HRK za članove Komore / 1800,00 HRK za ne-članove Komore (plus PDV.). Svi polaznici seminara na kraju seminara dobivaju uvjerenja o prisustvovanju.
	Ako kupite SALES I - PAKET od tri seminara: Rješavanje reklamacija i rad sa zahtjevnim klijentima, Strateško planiranje i Brand Management, plaćate cijenu paketa u visini od 34900,00 HRK.
Rok za prijavu	30. 4. 2018.



Deutsch-Kroatische Industrie- und Handelskammer
Njemačko-hrvatska industrijska i trgovinska komora

Strojarska cesta 22/11, HR-10000 Zagreb
Telefon: +385 (0) 1 6311 600 | Telefax: +385 (0) 1 6311 630
E-mail: info@ahk.hr | Web: <http://kroatien.ahk.de>

