



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 | Maja Stefanović, ekonomist po struci, karijeru je započela u Plivi kao Product Manager za kozmetičke proizvode, Više od deset godina živjela i radila u Nizozemskoj, Švedskoj i Albaniji. Od 1997. godine u Hrvatskoj radila je na području FMCG kao National Accounts Manager za Nestle Švicarska, kasnije prelazi u Konzum gdje radi na uvođenju i razvoju Category Managementa, odlazi u Sarajevo na poslove Direktora Tradinga Konzuma BiH, gdje se bavi organizacijom rada sektora. Vraća se u Konzum Zagreb i radi u Sektoru Tradinga kao strateški pregovarač na poziciji Voditelja nabave. Ima uspješne rezultate iza sebe, veliko poslovno iskustvo u prodaji što prenosi organizacijama i poslovnim školama dugi niz godina. |
| 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 1990,00 HRK. |
| Rok za prijavu | 3. 5. 2018. |