

### **Trening 'Info centar i telefonsko usluživanje kupaca'**

Kako obučiti zaposlene sistematskom pristupu telefonskog usluživanja kupaca.

***Da poboljšate telefonsku komunikaciju zaposlenih i unapredite kvalitet odnosa sa kupcima!***

#### **Cilj treninga**

- Da naučite i primenite sistematsku metodologiju usluživanja kupaca (customer service)
- Da koristite praktične alate koji će vam omogućiti da bolje komunicirate u info centru
- Da ostvarite i održite kvalitetne odnose sa vašim kupcima.

#### **Sadržaj treninga**

- Zašto je važno usluživanje?
- Šta je usluživanje klijenata?
- Zašto je dobro imati zadovoljnog kupca?
- Kako ostvariti očekivanje kupaca?
- Šta je sistematsko usluživanje?
- Koji su koraci u usluživanju klijenata?
- Kako otkriti šta klijenti žele?
- Kako da aktivno slušate kupca?
- Kakva može biti usluga?
- Da li je klijent uvek u pravu?
- Kako da kažete NE kada morate?
- Kako rešavati probleme klijenata?
- Kako rešavati konfliktne situacije?
- Šta je lojalnost kupaca?
- Kako steći lojalnost klijenata?
- Kako identifikovati svoje klijente?
- Kako razlikovati svoje klijente?
- Kako ostvariti kontinuirani odnos?
- Kako ostvariti odnos jedan na jedan?
- Kako pratiti i unapređivati rezultate?

#### **Način rada**

- Primenom savremenih metoda učenja kroz akciju s intenzivnim korišćenjem grupnog rada uz direktno učešće svakog pojedinca
- Izvođenjem niza vežbi i primera (studije slučaja) vezanih za oblast telefonske komunikacije i unapređenja usluživanja u info centru.

Predavač - **Miodrag Kostić**, Direktor VEZA d.o.o.

Predavač – **Rede Nikolić**, Direktor Kreativne Inovacije d.o.o.

**Trajanje treninga** je 2 radna dana

**Plan treninga 'Info centar i telefonsko usluživanje kupaca'**

Da povećate i poboljšate usluživanje i unapredite kvalitet odnosa sa vašim kupcima!

**Treneri: Miodrag Kostić i Rade Nikolić**

**1 dan**

Vreme	Naziv dela treninga	Cilj	Aktivnost
10.00-10.15	Kafa dobrodošlice, okupljanje	Ice breaker.	
10.15-10.30	Pozdravna reč, podela materijala, upoznavanje sa polaznicima, predstavljanje.	Ciljevi treninga, predstavljanje učesnika.	
<b>10.30-12.00</b>	<b>prvi modul (90 minuta)</b>		
10.30-11.15	Uvod. Zašto je važno usluživanje? Šta utiče na usluživanje? Šta je usluživanje klijenata? Zašto je dobro imati zadovoljnog kupca? Kako vidite vaše kupce? Kako ostvariti očekivanje kupaca?	Predstavljanje osnovnih pojmova usluživanja.	Teorijski deo
11.15-12.00	Prezentacija studije slučaja.	Primer uspešnog slučaja.	Studija slučaja
12.00-12.30	Pauza za kafu		
<b>12.30-14.00</b>	<b>drugi modul (90 minuta)</b>		
12.30-13.00	Uvod u sistematski proces usluživanja Šta je sistematsko usluživanje? Koji su koraci u usluživanju klijenata? Kako otkriti šta klijenti žele? Kako da aktivno slušate kupca? Vežba aktivnog slušanja kupaca	Spoznati korake sistematskog usluživanja	Teorijski deo
13.00-13.30	Gost, predavač kompanije domaćina treninga. Pitanja i odgovori.	Primer	Studija slučaja
13.30-14.00	Praktična vežba – vežba telefonske komunikacije	Aktivno učešće polaznika treninga.	Radionica - vežba
14.00-15.00	Pauza za ručak		
<b>15.00-16.30</b>	<b>treći modul (90 minuta)</b>		
15.00-15.45	Kakva može biti usluga? Važnost upravljanja vremenom Vežba upravljanja vremenom	Spoznati korake sistematskog usluživanja	Teorijski deo
15.45-16.30	Praktična vežba – Formular – Vežba primene sistema usluživanja	Aktivno učešće polaznika treninga.	Radionica - vežba

**Plan treninga 'Info centar i telefonsko usluživanje kupaca'**

Da povećate i poboljšate usluživanje i unapredite kvalitet odnosa sa vašim kupcima!

**Treneri: Miodrag Kostić i Rade Nikolić**

**2 dan**

Vreme	Naziv dela treninga	Cilj	Aktivnost
10.00-10.30	Kafa, okupljanje		
<b>10.30-12.00</b>	<b>četvrti modul (90 minuta)</b>		
10.30-11.30	Da li je klijent uvek u pravu? Kako da kažete NE kada morate? Kako rešavati probleme klijenata? Konfliktne situacije sa klijentima Kako rešavati konfliktne situacije?	Konflikti i problemi u usluživanje	Teorijski deo
11.30-12.00	Prezentacija studije slučaja izvanrednog usluživanja. Šta kupci žele i šta očekuju?	Primer	Studija slučaja
12.00-12.30	Pauza za kafu		
<b>12.30-14.00</b>	<b>peti modul (90 minuta)</b>		
12.30-13.30	Šta je lojalnost kupaca? Kako steći lojalnost klijenata? Kako identifikovati svoje klijente? Kako razlikovati svoje klijente? Kako ostvariti kontinuirani odnos? Kako ostvariti odnos jedan na jedan?	Lojalnost kupaca	Teorijski deo
13.30-14.00	Praktična vežba – Vežba kreiranja scenarija usluživanja	Aktivno učešće polaznika treninga.	Radionica - vežba
14.00-15.00	Pauza za ručak		
<b>15.00-16.30</b>	<b>šesti modul (90 minuta)</b>		
15.00-15.45	Važnost timskog rada u usluživanju Vežba razumevanja timskog rada Kako pratiti i unapređivati rezultate? Davanje i primanje feedback-a Zaključci, pitanja i odgovori	Timski rad u usluživanju i unapređenje rezultata	Teorijski deo
15.45-16.05	Praktična vežba – Izmena uloga (role plays)	Aktivno učešće polaznika odnos sa klijentom.	Radionica - vežba
16.05-16.30	Praktična vežba – Formular – Evaluacija treninga	Aktivno učešće polaznika treninga.	Radionica - vežba

### Reference konsultanata-predavača: Miodrag Kostić

- Od 1989 do 1992 godine, direktor i vlasnik licencirane kompanije za uvoz i izvoz "MK Export Inc", Staten Island, New York, u SAD-u
- Od 1991 do 1998 godine, vlasnik i menadžer "T-Gallery", lanca ekskluzivnih radnji na prestižnim lokacijama u SAD-u:
  - "T-Gallery", 112 McDougall st., Greenwich Village, NY [www.teeshirtgallery.com](http://www.teeshirtgallery.com)
  - "T-Gallery", "South Street Seaport, NY", [www.southstreetseaport.com](http://www.southstreetseaport.com)
  - "T-Gallery", "Aloha Tower Marketplace, Honolulu", [www.alohatower.com](http://www.alohatower.com)
- Od 1998 do 2002 godine korporativna prodaja ecommerce paketa u velikom sistemu Cardservice International, Hawaii Office - [www.csi-hi.com](http://www.csi-hi.com)
- Od 1997 do 2002 vlasnik konsultantske kompanije "Web Consulting Honolulu" u SAD-u [www.web-consulting.com](http://www.web-consulting.com)
- Od 2004 do danas suvlasnik konsultantske kompanije "VEZA d.o.o." u Beogradu [www.veza.biz](http://www.veza.biz) - [www.poslovnaznanja.com](http://www.poslovnaznanja.com)

### Kratka biografija:

- 15 godina samostalnog vođenja biznisa u SAD-u, u Njujorku i Honolulu (od 1986 god.)  
Vlasnik kompanija: Vlasnik kompanija: MK Refrigeration, MK Export inc, Adcom Inc, Tgallery Inc, Web Consulting ...
- Vlasnik biznis konsalting kompanije "Web Consulting Honolulu" od 1997 do 2002 god.
- Usluge poslovnog konsaltinga i marketinga vodećim Havajskim firmama: Cardservice Hawaii, Maui Divers, Imagitel, Life Foundation, Maui Goose, CATII consulting ...
- Gost predavač na poslovnim skupovima u SAD-u: SBB (Small Business Administration), HTTA (Hawaii Technology Trade Association).
- Od Februara 2004 direktor i suvlasnik agencije VEZA d.o.o. Beograd
- Usluge poslovnog konsaltinga vodećim kompanijama u Srbiji i regionu: Zorka Pharma, Cokolada, JamaxM, Almex, Apple Baby, Andrejevic Jewelry, NUNS, International Granites, Pogodak, AMIS Telecom, F-Secure, Minel-Schreder, E-Learning Uzice ...
- Usluge poslovne edukacije kompanijama u Srbiji i regionu: Galenika, Cistoca Novi Sad, NIS Naftagas, Unifarm, Bitno, Knjaz Milos, Intermex, International Granites, Office1Superstore, Partner Micro-credit, Direct Media, Mantacore ...
- Učesnik i predavač na Kongresima : E-Trgovina Palić, IT Seminar Niš...
- Trener i predavač na više poslovnih obuka-treninga u okviru programa poslovne edukacije Poslovna Znanja
- Sertifikat konsultanta u oblasti inovacionog menadžmenta (Brighton University, UK)
- Objavio više od 120 članaka o savremenom poslovanju i marketingu u Emagazinu, COM magazinu i Profit magazinu

### Nagrade:

- Finalist "Fussion 2002 business plan competition Honolulu" međunarodnog takmičenja biznis planova za ClicksBroker poslovni model 2002 godine
- Prvo mesto u kategoriji web dizajna na Petom Internacionalnom Festivalu Digitalnih Umetnosti ArtTech 2004 godine

Lični blog: [blog.miodragkostic.com](http://blog.miodragkostic.com)

### **Reference konsultanata-predavača: Rade Nikolić**

Osnivač i direktor konsalting firme Kreativne Inovacije d.o.o. Beograd, usmerene ka pomoći preduzećima u prevazilaženju razvojnih procesa u ranoj fazi osvajanja tržišta i zauzimanju startnih pozicija u procesu stvaranja tržišne privrede Srbije i regiona Zapadnog Balkana.

U dosadašnjem periodu radio na razvojnim projektima na području Republike Srbije i zemalja bivše Jugoslavije.

Aktivno uključen u projekte koji se bave razvojem civilnog društva i podizanjem kapaciteta malih i srednjih preduzeća, poslovnih asocijacija i udruženja.

Na poslovima pripreme procesa pridruživanja i uključivanja Srbije u svetsku ekonomiju dao aktivan doprinos na međunarodnim i regionalnim konferencijama i poslovnim forumima poput EBRD Godišnja Konferencija i poslovni forum 2005 Beograd, ATA poslovni forum za razvoj SME Sarajevo 2006, EKIN Conference 2007 Istanbul, ECAS 2006 Brisel itd.

Član više domaćih i stranih udruženja koja se bave unapređenjem poslovanja preduzeća i povezivanja poslovnih subjekta.

Član ekspertskih timova za razvoj i implementaciju međunarodnih poslovnih standarda na projektima finansiranih od strane domaćih i stranih fondova i poslovnih asocijacija.

Posebna specijalnost za inovativni pristup strukturiranju preduzeća i upravljanje strategijom. Organizacija radionica i treninga za implementaciju i dokumentovanje standarda, procedura i upravljanje ljudskim resursima. Ispitivanje potreba, dizajn, implementacija i evaluacija projekata prema zahtevima EU i domaćih finansijera i banaka.

### **Samostalni konsultant u oblastima**

#### ISO Standardi

- Royal Eco Food
- Podgorinafrucht, Osečina
- Van Drunen, Banatsko Karađoršvo

#### Marketing, grupni nastup, organizacija događaja

- Pčelinjak Kovačević doo, Valjevo
- EKO Farma, Gornji Milanovac
- BIZNIS Baza Beogradski Sajem

#### Prodaja

- Mediteran 92 Guča

#### Unapređenje poslovanja

- Novita, Šabac
- Borofleks, Vladimirovac

#### Franšiza

- ROOT 66 Novi Sad

#### Motivacija, Timski rad

- Udruženje preduzetnica EVE, Valjevo
- Srpsko Voće, Subotica