



LEADING
CUSTOMER
LOYALTY™



FranklinCovey

ALL ACCESS PASS™

NAUČTE SVŮJ TÝM, JAK SI ZÍSKAT SRDCE KAŽDÉHO ZÁKAZNÍKA

Jak zvýšit věrnost zákazníků?

Chcete-li zvýšit věrnost zákazníků, musíte si nejprve získat srdce lidí, kteří vaše zákazníky obsluhují. **Více než 70 % toho, co vytváří spokojenost zákazníka, je dáno chováním personálu.** Pokud jsou nadšenými zastánci vaší organizace, stanou se pravděpodobněji fanoušky takové společnosti i zákazníci.

ZAPOJENÍ ZAMĚSTNANCI

Program *Leading Customer Loyalty* je jednodenní seminář pro manažery týmů a pracovníků, kteří jsou v přímém kontaktu se zákazníky.

Na semináři si manažeři osvojí principy a postupy, které jim umožní **jít svému týmu příkladem, učit a upevňovat** principy loajality (empatii, zodpovědnost a velkorysost) a základní dovednosti nezbytné pro zvyšování loajality zákazníků.

Naučí se, jak inspirovat a zapojit své lidi, aby každá jejich interakce se zákazníkem byla pro zákazníka pozitivní zkušeností a aby si soustavně upevňovali jejich loajalitu.

Program je vhodný pro zvýšení loajality jak u externích, tak u interních zákazníků. Využívají jej maloobchodní firmy, společnosti ve zdravotnictví, pohostinství, telefonní operátoři, call centra, obchodní týmy a jiné organizace v oblasti B2B nebo B2C. Ve většině organizací se náklady na toto řešení vrátily již s méně než jednoprocenním nárůstem věrnosti zákazníků nebo zaměstnanců.

“ Ke svým zaměstnancům se chovejte vždy tak, jak chcete, aby se chovali k vašim nejlepším zákazníkům. ”

STEPHEN R. COVEY



FranklinCovey®

THE ULTIMATE COMPETITIVE ADVANTAGE

PROGRAM JE ZAMĚŘEN NA TYTO PROBLÉMY

PROBLÉM	ŘEŠENÍ
<ul style="list-style-type: none">• Zkušenosti zákazníků nejsou konzistentní, a přitom jsou dnes jejich očekávání vyšší než kdy dříve.• Nejdůležitější lidé zákaznického servisu jsou zaměstnanci s minimálními pravomocemi.• Manažeři nemají jasnou představu, jak jít příkladem, učit a upevňovat chování nezbytné pro získání věrnosti zákazníků i zaměstnanců.	<ul style="list-style-type: none">• Společnost FranklinCovey se opírá o 20 let výzkumu a zkušeností s učením v řadě organizací a tento program představuje jedinečný přístup k budování loajality nejprve u zaměstnanců a poté u zákazníků.• Manažeři získají nástroje a dovednosti potřebné k tomu, aby dokázali zvýšit zapojení zaměstnanců a aby je naučili, jak soustavně zvyšovat úroveň spokojenosti zákazníků.• Manažeři se učí vést pravidelná týmová setkání zaměřená na loajalitu a efektivně podporovat lidi ve svém týmu.

PŘÍNOSY PROGRAMU

Manažeři se naučí:

- navázat upřímný vztah
- empaticky naslouchat a komunikovat
- zjišťovat, co zákazníci a zaměstnanci opravdu potřebují
- zjišťovat, jak mohou pomoci nebo vyřešit problémy
- dávat a přijímat konstruktivní zpětnou vazbu
- inspirovat tým k tomu, aby se lidé dělili o své nejlepší nápady a myšlenky
- efektivně vést týmová setkání zaměřená na loajalitu

MATERIÁLY PRO ÚČASTNÍKY

- Příručka pro lídry
- Pracovní karty
- Situační karty
- Příručka *Jaký jste člověk?*
- Přístup k videím a nástrojům usnadňujícím vedení týmových porad



V případě zájmu o více informací nebo o nezávaznou prezentaci tohoto programu nás kontaktujte na telefonních číslech +420 261 099 342 (375).

Jednodenní seminář

 FranklinCovey
ALL ACCESS PASS™

Tento program je součástí licence FranklinCovey All Access Pass™.

All Access Pass™ je roční obnovitelná licence, se kterou vaše organizace získá neomezený přístup k programům, on-line seminářům, digitálním lekcím, hodnocením, videím a dalším materiálům společnosti FranklinCovey. Řešení All Access Pass vám rádi představíme a poskytneme časově omezený přístup do portálu, který toto vše nabízí: aap@franklincovey.cz.