

Profesionální přejímací technik I.:

Orientace na zákazníka a procesy v servisu (od objednání po výdej vozu)

Lámáte si hlavu, jak chod vašeho servisu nastavit jednoduše, efektivně a přitom z pohledu zákazníka profesionálně?

Hledáte podněty jak na jedné straně navýšit obrat na jednotlivou zakázku („prodat něco navíc“) a na straně druhé udělali zákazníka natolik spokojeným, aby se rád vracel a šířil dobrou pověst vašeho servisu?

Rádi byste věděli, jak na to jdou jinde a co pro to dělají ti v oboru nejúspěšnější?

Pak přijďte na tento trénink, kde se:

Dozvíte:

- Co dělá kvalitní servis skutečně kvalitním (z pohledu zákazníka)
- Co všechno dnes zákazníci očekávají a nakolik jim to dokážete dát
- Podnikatelské tipy na další rentabilní či zákazníka připoutávající servisní služby
- Jak řídit kvalitu v servisu
- Řadu podnětů, tipů a zkušeností pro hladké a prozákaznické zprocesování jednotlivých fází servisní zakázky (od objednání do servisu až po výdej vozu)

Prakticky si vyzkoušíte:

- Profesionální vedení telefonátu a objednání do servisu
- Přímý příjem vozu do opravy spojený s přesvědčivou nabídkou dodatečných servisních prací a příslušenství
- Rozšíření zakázky po telefonu spojené s oznámením negativní zprávy a přesvědčováním pro kvalitní opravu

Přesvědčíte se:

- Že se vyplatí zabývat se očekáváním zákazníků
- Že stojí za to věnovat se rozvoji netechnických (komunikačních) dovedností a image provozovny
- Že jde skloubit péči o zákazníky s navyšováním prodejů na dodatečných servisních službách a autopříslušenství

Těšit se můžete na (forma tréninku):

- Intenzivní diskuzi a výměnu zkušeností
- Hraní rolí a videotrénink
- Řadu aktivizačních metod (u nás se „sedí v první řadě“) a
- Zkušeného lektora výborně znalého prostředí autoopravenství