

**29 – 30 września 2021 r.**

**WARSZAWA**



**WARSZTATY STACJONARNE**

**ZARZĄDZANIE**

**REKLAMACJAMI**

**NAJWAŻNIEJSZE ZGADNIENIA WARSZTATÓW:**

- ◆ Zrozumieć reklamacje
- ◆ Skąd się biorą reklamacje?
- ◆ Dynamika procesu reklamacyjnego
- ◆ Nowe spojrzenie na reklamację
- ◆ Jak pracować z osobami, które rozpatrują reklamacje
- ◆ Modele obsługi reklamacji
- ◆ Zarządzanie reklamacjami w organizacji

**PODZAS WARSZTATÓW DOWIEDZĄ SIĘ PAŃSTWO:**

- ◆ Czym charakteryzuje się organizacja nastawiona na klienta
- ◆ Czym charakteryzuje się proces reklamacji
- ◆ Jak wykorzystać i zarządzać wiedzą jaką niesie za sobą reklamacja
- ◆ Jak pracować z osobami, które rozpatrują reklamacje
- ◆ Reagowanie na trudne sytuacje prezentacyjne

Niewiele organizacji przywiązuje dostateczną wagę do budowania więzi z Klientem poprzez odpowiednią obsługę reklamacji. **Celem zajęć jest przygotowanie uczestników do zbudowania i wdrożenia nowego modelu zarządzania reklamacjami.** Każdy kontakt z Klientem jest formą komunikacji, zapewniającą cenne informacje, które mogą być wykorzystane do poprawy jakości usług firmy. Dlatego też podczas seminarium wskażemy Państwu jak skutecznie wykorzystywać i zarządzać reklamacjami – jednym z kluczowych narzędzi poprawiających jakość usług przedsiębiorstwa. W trakcie zajęć omówione zostaną poszczególne etapy obsługi Klienta, zależności pomiędzy Klientem a organizacją, zaprezentowane zostaną modele i formy obsługi reklamacji. W trakcie naszych warsztatów dowiedzą się Państwo również jak doskonalić swoje umiejętności menedżerskie – jak zarządzać i jak szkolić pracowników zaangażowanych do obsługi reklamacji. **Zajęcia będą miały charakter warsztatowy. W trakcie ćwiczeń i studiów przypadku będą Państwo mieli możliwość skorzystania z praktycznych wskazówek trenera.** Na zakończenie warsztatów każdy z uczestników otrzyma certyfikat udziału.

## PROGRAM

### DZIEŃ I

#### Skąd się biorą reklamacje?

- Dlaczego Klienci składają reklamacje?
- Kontekst prawny reklamacji (krótka analiza)
- Kontekst biznesowy reklamacji

#### Zrozumieć reklamacje

- Specyfika procesu reklamacyjnego - ujęcie psychologiczne
- Uczestnicy procesu reklamacji i ich typowe zachowania
- Reklamacja z perspektywy Klienta
- Reklamacja z perspektywy Firmy

#### Dynamika procesu reklamacyjnego

- Typologia Klientów składających reklamację
- Typowe błędy popełniane przez firmy w procesie reklamacji
- Analiza etapów składania reklamacji - fazy procesu reklamacyjnego
- Dynamika procesu reklamacyjnego - ujęcie psychologiczne

### DZIEŃ II

#### Nowe spojrzenie na reklamację

- Nowa definicja reklamacji
- Proaktywne podejście do procesu reklamacyjnego
- Reklamacja a inne kontakty z Klientem

#### Jak pracować z osobami, które rozpatrują reklamacje

- Kluczowe kompetencje osób pracujących z reklamacjami
- Odpowiedzialność menadżerska za jakość pracy działu zajmującego się reklamacjami
- Jak rozwijać osoby zaangażowane do obsługi reklamacji

#### Modele obsługi reklamacji

- Nieefektywne modele obsługi reklamacji
- Efektywny model obsługi reklamacji z perspektywy:
  - Klienta,
  - Działu Obsługi Klienta,
  - Organizacji,
- Podstawowe reguły skutecznej obsługi reklamacji:
  - Reklamacje osobiste
  - Reklamacje pisemne

#### Zarządzanie reklamacjami w organizacji

- Zarządzanie wiedzą w organizacji - model
- Mapowanie procesów obsługi a zarządzanie wiedzą
- Zarządzanie reklamacjami w organizacji w praktyce:
  - firmy produkcyjne,
  - firmy handlowe,
  - firmy usługowe.

### PROWADZĄCY:



**Grzegorz Skrzypczak**

Trener z ponad 15-letnim doświadczeniem zawodowym w strukturach handlowych dużych korporacji. Absolwent Uniwersytetu Wrocławskiego (prawo) oraz Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie (studia podyplomowe). Pracę trenerską łączy z działalnością jako mediator – jest mediatorem z listy Ministra GiPS. Jako trener specjalizuje się w projektach szkoleniowo-doradczych z obszaru reklamacji, zarządzania relacjami, komunikacji, negocjacji i rozwiązywania konfliktów. Autor publikacji poświęconych negocjacjom i mediacjom dla prawników.

**Certified Global Education Sp. z o.o.** jest firmą szkoleniową od kilku lat obecną na polskim rynku kładącą nacisk na edukację biznesową popartą certyfikatami. Dąży do tego by być platformą szkoleniową udostępniającą klientom najwyższej jakości certyfikowane szkolenia ze wszystkich dziedzin zarówno w rozumieniu funkcjonalnym biorąc pod uwagę funkcje/działy w organizacji jak i branżowym uwzględniając specyfikę poszczególnych sektorów gospodarczych. Naszym celem nadrzędnym jest spełnianie potrzeb biznesowych naszych klientów poprzez realizację szkoleń o najwyższych standardach jakości bazujących na międzynarodowym know-how w zakresie edukacji biznesowej. Wszystkie budowane przez nas programy przygotowujemy w oparciu o szczegółowe badania rynku i analizowane są pod kątem ich praktycznej przydatności w biznesie. Trenerzy i prelegenci, których zapraszamy wywodzą się przede wszystkim ze środowisk biznesowych, nie brakuje wśród nich również prawników, autorytetów naukowych jak i przedstawicieli administracji publicznej. Jest dla nas niezwykle ważne aby być postrzeganym przez naszych klientów przez pryzmat najwyższej jakości usług i prestiżu. Właśnie dzięki prestiżowi oraz temu, że jesteśmy całkowicie niezależną i neutralną instytucją, możemy liczyć na wsparcie projekty, którzy pełnią kluczowe role w swoich dziedzinach.

### SZKOLENIE ZAMKNIĘTE

W przypadku zainteresowania tym szkoleniem większej liczby osób z Państwa organizacji z przyjemnością przygotujemy je dla Państwa w wersji **szkolenia zamkniętego**.

Prosimy o kontakt e-mail:  
[info@certge.pl](mailto:info@certge.pl)

### ROZKŁAD ZAJĘĆ:

**9.30 Rozpoczęcie I dnia szkolenia**  
9.00 Rozpoczęcie II dnia szkolenia  
10.30 przerwa na kawę  
12.30 – 13.30 Obiad  
15.00 przerwa na kawę  
17.00 Zakończenie szkolenia I dnia  
**16.00 Zakończenie szkolenia II dnia**

### KONTAKT:

e-mail: [info@certge.pl](mailto:info@certge.pl)  
Kom: 604 152 181, Tel. 22 651 80 75  
Fax. 22 203 40 52

**ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI****29 – 30 września 2021 Warszawa****C1152**

Imię i nazwisko: ..... Imię i nazwisko: .....  
 Stanowisko/Dział: ..... Stanowisko/Dział: .....  
 Tel.: ..... Fax: ..... Tel.: ..... Fax: .....  
 E-mail: ..... E-mail: .....

Imię i nazwisko: ..... Imię i nazwisko: .....  
 Stanowisko/Dział: ..... Stanowisko/Dział: .....  
 Tel.: ..... Fax: ..... Tel.: ..... Fax: .....  
 E-mail: ..... E-mail: .....

**DANE DO FAKTURY**

Firma: .....  
 NIP: ..... Ulica: .....  
 Kod pocztowy: ..... Miejscowość: .....

Prosimy o pisemne poinformowanie administratora bazy danych (faxem 22 230 40 52 lub drogą e-mailową: [info@certge.pl](mailto:info@certge.pl)) w przypadku, gdy nie życzą sobie Państwo otrzymywania tego typu informacji.

**\*WARUNKI UCZESTNICTWA, KOSZTY UDZIAŁU W KURSIE:**

Do 15.09.2021	Od 16.09.2021
1495 PLN + 23% VAT <b>Oszczędzasz 200 PLN</b>	1695 PLN + 23% VAT

**OSOBA AKCEPTUJĄCA UDZIAŁ**

Imię i nazwisko: .....  
 Stanowisko/Dział: .....

Oświadczam, że zapoznałem się z warunkami uczestnictwa\*

i akceptuję je.

Data: ..... Podpis: .....

Tel.: ..... E-mail: .....

**OSOBA DO KONTAKTU**

- PODANIE JEJ DANYCH UŁATWI KONTAKT W SPRAWACH ORGANIZACYJNYCH

Imię i nazwisko: .....

Stanowisko/Dział: .....

Tel.: ..... Fax: .....

E-mail: .....

Komu jeszcze, Pani / Pana zdaniem, możemy przesłać informacje o tym wydarzeniu

Imię i nazwisko: .....

Stanowisko/Dział: .....

Tel.: ..... Fax: .....

E-mail: .....

**Cena obejmuje:** udział w szkoleniu, dokumentację, obiad podczas szkolenia, przerwy kawowe.  
 Ceny nie zawierają kosztów parkingu i noclegów.

Udział pracowników jednostek budżetowych w szkoleniach jest zwolniony z VAT w przypadku finansowania w przynajmniej 70% ze środków publicznych.  
 Prosimy w takim przypadku o przesłanie oświadczenia.

Oświadczam, że udział w zamówionym szkoleniu będzie opłacony w przynajmniej 70% ze środków publicznych .

Data: ..... Podpis: .....

Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty przed kursem (w ciągu 14 dni od zgłoszenia) na konto  
**PKO Bank Polski S.A.: 08 1440 1387 0000 0000 1495 2551**

W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem kursu uczestnik zostanie obciążony pełnymi kosztami szkolenia. Możliwe jest bezpłatne delegowanie zastępstwa nawet w dniu rozpoczęcia zajęć. W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie dłuższym niż 14 dni przed szkoleniem organizator zwróci 100% dokonanej wpłaty. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania kursu z przyczyn niezależnych oraz dokonywania zmian w projekcie szkoleniowym. W przypadku odwołania kursu przez Organizatora zobowiązuje się on do pełnego zwrotu dokonanych wpłat.

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji od CGE na podane adresy e-mail (zgodnie z ustawą z dn. 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych - Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

Data: ..... Podpis: .....