Ćwiczenie 1

1. Podziel się swoimi dobrymi praktykami i doświadczeniami w poszczególnych kanałach obsługi – mail, telefon, osobiście.
2. Powiedz co Cię zaskoczyło pozytywnie, a co negatywnie w innych firmach, w których jesteś klientem/tką.
3. Koniecznie także podziel się pomysłami na ulepszenie, poprawienie czy usprawnienie obsługi w Twojej firmie (min. 3 usprawnienia).

Ćwiczenie 2

1. Podzielmy się na grupy według obsługiwanych kanałów.

2. Wypracujcie wspólnie najlepsze odpowiedzi na trudne i niegrzeczne (obraźliwe) lub zaczepne pytania/stwierdzenia klientów.

3. Opracujcie wspólnie 3-4 szablony e-mail dla najczęściej pojawiających się zapytań/problemów.

Ćwiczenie 3

Pozostańmy w tych samych zespołach.

BOK - wypracujcie wspólnie najlepsze i najsprawniejsze sposoby na trudne, powtarzające się sytuacje/potrzeby.

Sprzedaż - wypracujcie wspólnie najlepsze i najsprawniejsze sposoby na trudne, powtarzające się sytuacje/potrzeby.

Ćwiczenie 4

Podyskutujmy wspólnie:

Jakie trendy zauważacie w sprzedaży/obsłudze klienta, o których nie było czasu pomówić w firmie?

Jaki jeszcze kanał sprzedaży i obsługi klienta mógłby się u Was sprawdzić i dlaczego?