



Learning by doing

# MODULE QUALITY CONSULTING

FURNIZOR DE FORMARE PROFESIONALA INSCRIS IN REGISTRUL NATIONAL AL FURNIZORILOR AUTORIZATI, ACREDITAT DE A.N.C.

Cod program: MQC 040

## COMPETENTE ANTREPRENORIALE SERVICII EXCELENTE PENTRU CLIENTI

### CONDITII DE INSCRIERE:

- Completarea si transmiterea pe fax sau e-mail a formularului de inscriere sau incheierea unui contract specific.

Pentru obtinerea **Certificatului de absolvire** se vor transmite urmatoarele documente:

- copie CI,
- copie diploma se studii.

- Locatiile de desfasurare a cursurilor se vor stabili functie de optiunile cursantilor si de locurile disponibile oferite de unitatile hoteliere.
- Module Quality Consulting, organizator al programelor de perfectionare, isi rezerva dreptul pentru schimbari in ceea ce priveste formatorii, intervalele de timp de desfasurare, locatia sau anularea programului daca situatia creata impune acest lucru.

- Formularul de inscriere impreuna cu tematica cursului si oferta programelor tin loc de contract intre parti.

### Lector:

Doru CURTEANU, Doctor in Management, Professional Business Counselor, Certificat de Washington State University, Tehnici de training pentru manageri la IESE Barcelona

### DESCRIERE

Programul vă oferă ocazia de a **înțelege mecanismele** care conduc la oferirea unor servicii excelente pentru clienți și de a **vă crea propria strategie** pentru a le oferi.

Acest program include o mulțime de **exemple practice** și sfaturi pe care le puteți aplica imediat. Programul este structurat în **zece module** care abordează gradual aspectele care conduc la performanțe extraordinare și clienți care devin suporteri ai afacerii dumneavoastră. Fiecare modul este susținut de un excelent **video-training** și este urmat de un **atelier de lucru** care se finalizează cu identificarea unor acțiuni concrete pentru îmbunătățirea serviciilor.

### CONȚINUT

**Introducere:** Prezentarea programului obiective, metoda de lucru și așteptările participanților

**Implicarea emoțională a clienților** element esențial al succesului în afaceri: identificarea tipurilor de clienți și clarificarea rolului participanților în generarea implicării emoționale a clienților

**Depășirea așteptărilor clienților:** Așteptările clienților cresc, iar noi trebuie să ținem pasul

**Atributele calității:** Servicii excelente, livrare excelentă, atitudine excelentă

**Scara valorii pentru clienți:** Servicii de bază, așteptate, dorite, neanticipate, incredibile!

**Gestiunea așteptărilor clienților:** Scăderea așteptărilor; depășirea așteptărilor prin servicii; faceți promisiuni clare și respectați-le!

**Recâștigarea clienților:** Ce să facem atunci când apar defecțiuni în calitatea produselor sau serviciilor noastre astfel încât nu numai să recuperăm loialitatea clienților ci și să o sporim

**Gestionarea plângerilor clienților:** Plângerile din partea clienților sunt o sursă extrem de valoroasă de idei de îmbunătățire a serviciilor!

**Asumarea responsabilității personale:** De la a da vina pe alții la asumarea responsabilității personale

**Privește prin ochii clienților:** Descoperiri revoluționare pentru afacerea voastră pe baza empatiei

**Plan de acțiune:** Revederea concluziilor fiecărui atelier și formularea unui plan de acțiune

### FOARTE IMPORTANT !

Participanții la program vor primi **Diplome de Participare** eliberate de MQC. **Certificatul de absolvire** cu recunoaștere națională, obținut în urma evaluării finale va avea titulatura: "**COMPETENTE ANTREPRENORIALE**".

### MODULE QUALITY CONSULTING S.R.L.

C.I.F. RO 18687323; J29/1109/19.05.06; Str. Petrolistilor nr. 25, cod postal: 105300 Boldesti-Scaeni  
Tel./fax: 0244 / 212 020; 0244 / 210 518; mobil: + 40 729 089 974; +40 0730 083 989; + 40 0730 084 989;  
e-mail: office@mqconsulting.ro, www.mqconsulting.ro