



**AldEkon účetnictví**

U Hřbitova 432/9

Prostějov - Držovice, 79607

[www.aldekon.cz](http://www.aldekon.cz)



## KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKEM V OBTÍŽNÝCH SITUACÍCH (JAK LÉPE POCHOPIT ČLOVĚKA NA DRUHÉ STRANĚ)

### Program kurzu

#### Určeno pro:

manažery, vedoucí pracovníky a leadery

#### Obsah školení:

Koho mám před sebou - typ  
Jak uvažuje - proč  
Námitka je převlečený zájem  
Jak postupovat při reklamaci  
Uklidnění situace  
Zvládnutí situace  
Nepříjemní lidé - jak na ně  
Z nespokojeného zákazníka nadšený zákazník  
Z oponenta na pracovišti klíčový člen týmu

*V ceně je zahrnut oběd i občerstvení.*

*Pokud jste firma s povinností zaměstnávat osoby se zdravotním postižením, vystavíme vám při odebrání našich služeb potvrzení o náhradním plnění, čímž si můžete naše služby zlevnit až o téměř 63 000 Kč za rok.*

Úroveň kurzu **1 - Základní**

Žádné termíny.

# Školit vás budou

## MGR. Řehulková Jana



Mgr. Jana Řehulková, ředitelka poradenské a vzdělávací společnosti. V oblasti péče o klienty a psychologie mezilidských vztahů má na svém kontě stovky seminářů, tréninků a individuálních konzultací. Je certifikovanou trenérkou managementu a zakládající členkou Asociace lektorů a konzultantů managementu. Připravuje a realizuje manažerské kurzy a tréninky obchodníků, personalistů a prvoliniových pracovníků. V lektorské a poradenské činnosti spolupracuje s řadou firem po celé ČR i na Slovensku. Mezi její pravidelné klienty patří např. společnosti Baťa, Vodafone, Cetelem, Allianz, Petrof, Trido, Creditas a řada dalších. Účastníci seminářů, které vede, oceňují její neformální, přátelský a přitom vysoce odborný přístup. \*\*\*Reference: Mohu říci, že jsem během dvou měsíců byla a měla možnost se zúčastnit několika školení, ale žádné mi toho tolik nedalo jako toto školení. Líbilo se mi, že nás lektorka vtáhla do řešení různých situací, které mohou nastat mezi zákazníkem a námi. Jsem velmi ráda, že jsem měla tu možnost slyšet se na nahrávce. Určitě mi toto školení přinese mnoho nového. (Monika Bachanová, 21.02.18 Olomouc) Seminář mě zaujal, velmi dobré bylo, že ve skupině nebylo mnoho lidí, seminář tak byl více konkrétní. Dobrá byla i forma debaty, zaujal i fonetický záznam a jeho další rozbor. (Kyselková, 21.02.18 Olomouc) Seminář byl z praxe, ze života, nejednalo se o „pouhou“ přednášku. Líbilo se mi pojmenování a správné nasměrování k řešení problémů, se kterými se už dlouhou dobu potýkám. (Hynšt, 21.02.18 Olomouc) Paní lektorka byla příjemná a názorná, líbily se mi příklady, které jsme inscenovali. Seminář byl velice poučný a jsem rád, že jsem jej mohl navštívit. (Polášek, 21.02.18 Olomouc)