



Deutsch-Ungarisches
Wissenszentrum
Német-Magyar
Tudásközpont

Termék- / vevőmenedzser tréning

A képzés leírása

Előfordult már Önöknél is, hogy egy jó vevői kapcsolat megromlott, nem sikerült a cég érdekeit érvényesíteni vagy a nem megfelelő belső kommunikáció miatt késve, vagy esetleg hibásan készült el egy termék?

A gyártó vállalatok számára a kapcsolattartás a vevőkkel a munkafolyamat szerves részét képezi. A vevők elégedettségének elérése és megtartása, a vállalat érdekeinek képviselése és mindeközben a megfelelő belső kommunikáció olykor kihívást jelent.

Olyan munkatársak jelentkezését várjuk tréningünkre, akik konkrét termékekért vagy meghatározott vevőkért felelősek.

Mi várható a tréningen

A résztvevők támogatást kapnak feladataik elvégzéséhez a minél gördülékenyebb kapcsolattartás eléréséhez, így növelve a teljesítményüket és az egész vállalat eredményességét.

Képzési információk

- Képzés időtartama:
5 nap (5x8 képzési óra)
- Ütemezés:
2+2+1 nap
- A képzés nyelve:
magyar
- A képzés helyszíne:
A megrendelői igényekhez igazítva

A tréning elvégzésével

- a menedzser számára átláthatóvá válnak az egyes folyamatok
- eszköztárat kap a tárgyalásokra és megbeszélésekre való felkészüléshez
- megismeri az alapvető kommunikációs technikákat, amelyek munkaköre betöltéséhez szükségesek
- rálátást kap a reklamációk lehetséges forrásaira, kezelésének módjaira

Tanúsítvány

A képzési órák legalább 90%-án jelenlévő résztvevők a Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszerben kiállított tanúsítványt kaphatnak.

**Kérje cégre szabott,
kihelyezett ajánlatunkat!**

**AJÁNLATKÉRÉSHEZ KATTINTSA LE
VAGY OLVASSA BE A QR KÓDOT**



Főbb témakörök

1. nap – Feladatmenedzsment

- a termék-/vevőmenedzser legfontosabb feladatai, határidő-tervezés
- felelősségi körök tisztázása, szervezeti elhelyezkedés, kapcsolati rendszerek
- a megvalósíthatósági vizsgálat és a megvalósítás (gyártástervezés) módszertana

2. nap – Tárgyalástechnika

- tárgyalási pozíció – alku vagy tárgyalás? Kik az érintettek?
- érdekegyeztetés és megoldási javaslatok
- megegyezés – esettanulmánnyal, szerepjátékkal interaktívan feldolgozott témabefolyásolás és manipulálás

3. nap – Külső és belső kommunikáció

- rejtett pszichikai igények és az elvárások hatása
- önbeteljesítő jóslatok
- az elégedettséget befolyásoló tényezők
- a sikeres első benyomás

4. nap – Nehéz helyzetek kezelése

- ellenvélemények kifejezése
- nem-et mondás az ügyfélnek
- várakoztatás, "nem tudom" helyzetek kezelése, haragkezelés

5. nap – Reklamációkezelés

- reklamáció / panasz definíciója, hatékony reklamációkezelés definíciója
- helyes kommunikáció a reklamációkezeléssel kapcsolatban (belső / külső)
- információgyűjtés, információk elemzése (brainstorming), reklamációk nyilvántartása
- global 8D módszer elmélet

A képzés végén megszerezhető tanúsítvány szakképesítést és szakképzettséget nem tanúsít, munkakör betöltésére nem jogosít.

További információk & jelentkezés

Budai Tamás
projektvezető — tréningek és fejlesztési projektek
Mobil: +36 20 998 5950
E-mail: budai@ahkungarn.hu