



Service
Quality
Institute

www.servicequality.ro



“Customer Service - Your Competitive Weapon” Seminar

Main speaker - John Tschohl

Bucharest, September 24th, 2009 Radisson SAS Hotel



Service
Quality
Institute

www.servicequality.ro

“Customer Service - Your Competitive Weapon” Seminar

The Event of the Year within Customer Service

During the Seminar, structured as “one day – keynote presentation”, John Tschohl shall reveal to the audience, in his direct and inspiring style, relevant topics for one of the few business areas that can ensure increase of market share and profitability, even in downturn times.

Seminar Outline

- Customer service : a strategic weapon
- The leadership challenge – how to keep customer service strategy on track
- Advanced techniques for building customer satisfaction
- Cutting costs
- Speed – do it fast, do it now, do it right
- E-service
- Creating a dedicated workforce
- Fostering an empowered workforce
- Design effective quality training tools
- Service recovery
- Customer retention

Seminar Schedule

- 09:00 – 09:30 Registration & Coffee
- 09:30 – 09:45 Introduction / Welcome
- 09:45 – 11:15 Session One
- 11:15 – 11:45 Coffee Break & Networking
- 11:45 – 13:15 Session Two
- 13:15 – 14:30 Lunch & Networking
- 14:30 – 16:00 Session Three
- 16:00 – 16:30 Coffee Break & Networking
- 16:30 – 18:00 Session Four
- 18:00 - 18:30 Conclusions & Lottery

Registration fees (excl VAT)

- Individual - 2000 RON / pers
- Group 6-10 participants - 1800 RON / pers
- Group 3-5 participants - 1600 RON / pers
- Group over 10 participants - 1400 RON / pers

Registration to be confirmed by payment of a non-refundable deposit of 500 RON / pers within 10 days from registration.

The registration fee covers participation, lunch and coffee breaks, a copy of Seminar Keynote Presentation and following bonuses:

- 1 copy of John Tschohl's book Achieve Excellence Through Customer Service
- 1 year subscription Business Standard
- 1 year subscription Business Review
- 1 year subscription Money Express
- 1 year subscription Cariere

Contact

- Contact person: Irina Sava T: 0727 770 706 E: irina@baritchi.eu
- <http://servicequality.ro/customerServiceSeminar.php>



Service
Quality
Institute

www.servicequality.ro



“Customer Service - Your Competitive Weapon” Seminar

Main speaker - John Tschohl

Bucharest, September 24th, 2009 Radisson SAS Hotel

Tematica seminarului

Customer service : a strategic weapon

- Customer Service as a Differentiation Strategy
- Critical Steps Necessary to Drive a Service Strategy
- Building Market Share and Market Dominance

În această secțiune sunt explicate aspectele strategice ale domeniului Customer Service. Se pornește de la ideea că lupta nu se dă pentru banii clientului, ci pentru ceea ce determină luarea deciziei - fie de a cumpăra sau nu, fie de a cumpăra de la un furnizor sau de la altul. Cel care a câștigat lupta pentru această decizie este cel care face vânzarea. Banii nu sunt decât consecința deciziei.

Sunt analizate, pe rând, momentele de interacțiune cu clientul și modurile în care, în fiecare din aceste momente, se poate produce o diferențiere față de competitori. În continuare, se explică modul în care elementele de diferențiere identificate anterior sunt puse împreună într-o strategie concentrată pe nevoie clientului, astfel încât să se obțină o creștere a cotei de piață și obținerea statutului de lider.

The leadership challenge

How to keep customer service strategy on track

- Developing a Customer -Focused Corporate Culture
- The Key Ingredients for Absolute Superior Service
- Effectively Model Vision, Values and Behaviors

Una din provocările pe care cei mai mulți manageri sunt nevoiți să o învingă este legată de focalizarea pe problemele interne ale organizației, consecința fiind neglijarea clienților și a nevoilor acestora. Este situația care se întâlnește în special în perioadele dificile, când toate eforturile sunt concentrate pe măsurile cu impact pe termen scurt. Prin urmare, este nevoie ca întreaga cultură organizațională a unei companii să fie dezvoltată păstrând clientul într-o poziție centrală, indiferent de modificările structurale ale acesteia.

În această secțiune sunt prezentate metodele și tehnicile care asigură acest lucru.

Advanced techniques for building

Customer satisfaction

- Lessons Learned from World Class Leaders : Amazon, Costco, Southwest Airlines, General Electric
- Developing the Attributes Displayed by World Class Service Quality Leaders : Commerce Banks, Home Depot, JetBlue, Delta Dental Northeast, Wilderness Safari

Cum definim satisfacția clienților și care sunt tehnicile obținerii acesteia în diferite domenii de activitate? Ce avem de învățat de la liderii mondiali în diverse domenii? Cum au reușit aceștia să-și înțeleagă clienții astfel încât să aibă parte de această recunoaștere? Sunt câteva din întrebările la care răspundem în această secțiune.

Cutting costs

- Secret Strategy of Service Leaders
- Eliminating Waste and Costs
- Why Price is Critical to Build Value

Reducerea costurilor este esențială pentru orice afacere. Orice euro sau dolar economisit înseamnă creșterea profitului cu aceeași sumă.

Cum reușim, totuși, să facem distincție între costurile care produc și cele care nu produc valoare?

Provocarea finală este, pentru fiecare, să reducă acele costuri și resurse care nu afectează serviciile oferite clienților.



"Customer Service - Your Competitive Weapon" Seminar Main speaker - John Tschohl

Bucharest, September 24th, 2009 Radisson SAS Hotel

Speed – do it fast, do it now, do it right

- Creating a SPEED Mindset
- Eliminating Barriers to SPEED
- Keeping Promises and Over Deliver

În ciuda bunelor intenții afișate, anumite politici organizaționale și proceduri pot deveni obstacole în întâmpinarea așteptărilor clienților. Este important ca toți angajații să își îndeplinească sarcinile repede, fără amânări și corect de prima dată. Adoptarea unei gândiri de tip SPEED duce la o scurtare dramatică a timpului necesar pentru îndeplinirea oricărei sarcini, fără a încuraja graba și superficialitatea.

Implementarea unor astfel de tehnici pot duce la obținerea și menținerea poziției de TOP OF THE MIND a companiei în domeniul în care își derulează activitatea.

E-service

- Eat or Be Eaten
- Speed, Price and Service
- E-Commerce – How to Survive and Grow
- Role Models – Amazon, LL Bean, Dell

Internetul și comerțul electronic au schimbat total modul în care ne derulăm afacerile. Frontierele geografice sunt eliminate, tranzacțiile sunt mai rapide și mai eficiente ca niciodată. Este o luptă în care dacă nu urmărești să distrugi competiția, vei sfârși prin a fi distrus de ea. Clienții lasă totul în ultimul moment și se așteaptă ca totul să se petreacă repede.

În această secțiune vom analiza flexibilitatea organizației și adaptabilitatea ei la această nouă realitate, în care un click în plus poate face diferența. Vom arăta de ce toate acestea sunt critice pentru supraviețuirea și dezvoltarea businessului și cum trebuie schimbată organizația astfel încât să folosească din plin avantajele tehnologiei pentru a păstra un ridicat nivel de servicii.

Creating a dedicated workforce

- Recruit and Select the Very Best Employees
- Powerful Techniques on Motivating and Improve Morale
- Keeping Employees Once You've Got Them
- Hiring Employees Who Love Customers
- Terminating Non-Performing Employees

Imaginea unei companii este dată de imaginea angajaților săi – modul în care aceștia interacționează, nu numai cu clienții dar și între ei, este definitoriu pentru reputația pe piață a firmei. Dintoc de abilitățile tehnice și competențele dobândite, atitudinea face o diferență majoră.

Concurența pentru angajați dedicați este tot atât de intensă ca și în cazul clienților. În acest modul se analizează metodele de atragere, de motivare, de construire și îmbunătățire a atitudinii. Spre deosebire de abordările generale specifice domeniului resurselor umane, în acest caz totul este privit din perspectiva clienților – care este impactul pe care îl are dedicarea unui angajat față de viziunea și misiunea companiei, față de modul de interacțiune cu clienții și cu colegii.

Fostering an empowered workforce

- Steps for Implementing Empowerment
- Creating a Climate the Consistently Stimulates Empowerment
- Charging Employees to Stay and Perform
- Obstacles to Empowerment

Indiferent de natura ei, orice interacțiune dintre o organizație și un client reprezintă un "moment al adevărului", o impresie critică, în care clientul trage o concluzie despre organizație, despre modul în care este tratat. Aceste situații sunt de două feluri: previzibile sau imprevizibile. Pentru cele previzibile pot fi elaborate politici și proceduri, lucru imposibil însă în cazul situațiilor imprevizibile.

O caracteristică a mediului economic prezent este schimbarea – personalizarea și adaptarea serviciilor fiind o necesitate. Prin urmare, numărul situațiilor imprevizibile crește în detrimentul celor previzibile. Aplicarea rigidă a regulilor și politicilor apără pe angajați, dar poate crea disconfort clienților. De aceea, gestionarea în scopul satisfacerii clientului a situațiilor imprevizibile necesită "empowerment" – un termen care înseamnă, la un loc, împuternicire, abilitare și responsabilizare. Angajații puși în astfel de situații vor trebui să învețe să ia decizii rapide, într-un cadru prestabilit, astfel încât confortul clientului să fie asigurat.

În această sesiune sunt analizate modalitățile de implementare, care sunt temerile conducerii în a da putere de decizie angajaților și care sunt barierele în calea împuternicirii. Și, bineînțeles, soluțiile pentru a evita formele de abuz.



Service
Quality
Institute

www.servicequality.ro



“Customer Service - Your Competitive Weapon” Seminar

Main speaker - John Tschohl

Bucharest, September 24th, 2009 Radisson SAS Hotel

Design effective quality training tools

- Building a Service Culture
- Key Critical Design Features
- How to Motivate Employees to Care
- Techniques on Changing Attitudes and Behaviors

Orice domeniu de activitate are un conglomerat de practici, metode, tehnici și tehnologii care asigură suportul derulării activității, conglomerat care în mod generic sunt definite ca fiind “hard- skills”. Stăpânirea acestor abilități este, fără îndoială, extreme de importantă. Însă, în perspectiva interacțiunilor, a relațiilor cu clienții (atât cei interni cât și cei externi), ele nu sunt complete. De aceea, programele de training și formare trebuie să conțină, alături de componentele de “hard skills”, și componentele de “soft skills” care să asigure un impact major al folosirii acestor abilități tehnice.

În acest modul sunt explicate principiile de planificare și proiectare a programelor de training și formare care să asigure un astfel de impact.

Service recovery

- The Art of Keeping Unhappy Customers
- Four Techniques that Work
- Moving Heaven and Earth
- Ritz Carlton Strategies

Statisticile arată că aproximativ 90 % din clienții nemulțumiți nu fac reclamații pentru că nu cred că plângerile lor sunt luate în considerare. Preferă să nu se mai întoarcă. De aceea, fiecare situație în care un client nemulțumit face o reclamație reprezintă o oportunitate de a transforma o experiență negativă într-una pozitivă. În acest modul se analizează tehnicile și modalitățile de recuperare a serviciilor aparent pierdute, aruncând și o privire asupra practicilor cele mai bune în acest domeniu.

Customer retention

- Growing Your Business by Keeping Customers
- Surveys – the Ultimate Question
- Wow the Customers

Păstrarea clienților este, de departe, una din cele mai sigure metode de îmbunătățire a profitabilității oricărei activități economice. Studiile arată că o creștere cu numai 5% a gradului de retenție a clienților înseamnă o creștere a profitabilității afacerii cu între 30 și 100% (în funcție de tipul afacerii). Aceeași judecată aplicată în mod invers duce la concluzia că o pierdere a numai 5% din clienții loiali înseamnă o reducere a profitabilității cu între 15 și 50%.

Care sunt tehnicile și modalitățile de îmbunătățire a gradului de retenție – este întrebarea principală la care vom da răspuns.

Partners

accenture
High performance. Delivered.

valoris
PROFESSIONAL CONTACT CENTER SERVICES

Motor AG – Pitești

Media Partners

BUSINESS REVIEW

MONEY
ACCELEREAZĂ SUCCESUL

Standard

THE MONEY CHANNEL

HRManager
Măsură omului în perspectiva strategiei

CARIERE
Jurnal de Leadership

Organizers



Service
Quality
Institute



Zanti Exclusive