

# Legendarna usluga®

## Izgradite nezaboravnu kulturu pružanja usluga

### Kako bi vaši klijenti uzimali dodatne usluge

Svaka kompanija zna koliko sjajna usluga za korisnike može biti efektna, ali malo njih ima već provereni plan za izgradnju kulture orijentisane na usluge koja će ostaviti upečatljiv utisak na ljude kojima služe.

Želite kulturu koja je posvećena odličnoj usluzi, gde su svi zaposleni ovlašćeni da rešavaju probleme i pružaju odlično iskustvo za vaše klijente. Za poslovne lidere može biti frustrirajuće da prepoznaju da njihovim organizacijama nedostaje način razmišljanja koji je orijentisan na usluživanje. Zaposleni možda čak i ne shvataju da imaju interne klijente koje treba da uslužuju. Kada se to desi, verovatno će se desiti konflikti i slaba saradnja.

Kada zaposleni nisu obučeni i osnaženi ka načinu razmišljanja koji je orijentisan na usluživanje, ovo može stvoriti kulturu u kojoj zaposleni ne pomažu jedni drugima da postignu svoje ciljeve ili ne brinu o svojim klijentima na način na koji bi trebali. Bez zaposlenih koji su obučeni da iskoriste svoj pun potencijal, korisnici mogu ostati nezadovoljni i otići na drugo mesto.

Vaši zaposleni i korisnici zaslužuju da se osećaju cenjeno u svakoj interakciji sa vašom kompanijom. Legendarna usluga® uči vaše ljude kako da dosledno isporuče izuzetnu uslugu koja će podržati njihove kolege, zadrže vaše korisnike, podstakne ih da se vraćaju i da stvore konkurentsku prednost za vašu organizaciju.

### Ishodi



Povećanje lojalnosti korisnika



Podsticanje društvene preporuke



Smanjenje troškova prodaje



Izgradnja morala i saradnje



## Ciljevi treninga

- Definisanje svoje lične vizije usluga
- Identifikovanje potrebe i želje korisnika
- Vežbanje nove veštine za izgradnju zadovoljstva i lojalnosti korisnika/kupaca
- Razvijanje strategije za sopstveno osnaživanje i kreiranje akcionog plana

## Legendarna usluga Model



## Dokazana formula za izgradnju kulture usmerene na usluge

Kada su vaši zaposleni obučeni da pružaju odličnu uslugu, oni stvaraju oduševljene korisnika koji vas dalje preporučuju svojim prijateljima i porodici. Interno, ljudi će početi bolje da se ophode jedni prema drugima, a saradnja, inovacije i produktivnost zaposlenih će rasti u celoj organizaciji.

Pružanje odlične usluge korisnicima je od vitalnog značaja za uspeh vašeg poslovanja, ali stvaranje kulture koji je orijentisan na usluživanje može biti izazov. Nudeći odgovarajuću obuku, možete da „usadite“ kulturu orijentisanu na usluživanje u celoj organizaciji i da počnete da stvarate legendarna iskustva usluga sa kojima će ljudi oduševljeni.

## Fleksibilno učešće u skladu sa vašim potrebama

### Uživo

Učenje suštine • Primeri • Vežbe • Primena  
330 eur + pdv

Jednodnevni trening, 8h. U cenu su uključeni materijali, sala, catering i osveženje.

### Virtuelno

Učenje suštine • Primeri • Vežbe • Primena  
330 eur + pdv

Dva susreta po tri sata efektivnog rada. U cenu su uključeni materijali i platforma za rad.

### Online

Osveščivanje • Primena • Podrška u primeni

**Mikro-aktivnosti (samo za obnavljanje znanja):** Skup mikro-aktivnosti, uključujući video zapise, interakcije i radne listove kojima učesnici mogu pristupiti kada je potrebno da podrže trenutno učenje, podršku učinku, pojačanje i prilagođen razvojni put.

## Kome je namenjena obuka?

- Novi ili srednji-nivo menadžeri ili supervizori
- Zaposleni u korisničkoj službi i njihovi menadžeri
- Svi zaposleni koji imaju interne korisnike/kupce

Povežite se sa nama:



blanchard.rs  
+38165 210 75 02

blanchard.