

# CUSTOMER RELATIONSHIPS MANAGEMENT

Learn How To Create The Best Experiences  
For Your Customers

Vânzări

we build  
business  
professionals



BUCHAREST  
BUSINESS  
INSTITUTE

[bbi.ro](http://bbi.ro)



## CUSTOMER EXPERIENCE

Customer Experience înseamnă să oferi servicii superioare clienților tăi. O cultură superioară a serviciilor te va ajuta să te diferențiezi de concurență, să îți loializezi clienții, să ai o echipă implicată și productivă, să crești prețurile și implicit profiturile.

Creează o cultură superioară a serviciilor în compania ta.

### CUI ÎI ESTE RECOMANDAT CURSUL?

- ✓ Antreprenorilor, managerilor din orice domeniu de activitate
- ✓ Echipelor care furnizează servicii clienților interni sau externi

### CE OBȚII DACĂ ALEGI ACEST CURS?

- ✓ Descoperi pașii de care ai nevoie pentru o îmbunătățire imediată a serviciilor
- ✓ Îți schimbi abordarea în ceea ce privește oferirea de servicii de calitate clienților interni și externi
- ✓ Înveți cum să îți loializezi clienții și cum să îi satisfaci pe cei nemulțumiți
- ✓ Obții inspirație și motivație pentru a-ți construi o organizație orientată către performanță și profit

# STRUCTURA CURSULUI

## Cultura serviciilor premium

Vom explora cele mai bune practici abordate de companiile de top pentru creșterea loialității clienților și angajaților.

## Cele 6 niveluri de servicii

Clientul judecă experiența pe care o primește conform așteptărilor sale. Vom folosi un standard de evaluare a percepției clientului pentru a identifica și remedia discrepanțele dintre ceea ce dorește clientul și serviciile oferite.

## Cele 4 arii în care oamenii caută valoare

Fiecare companie își poate defini strategia de îmbunătățire a serviciilor în funcție de analiza celor 4 arii în care oamenii caută valoare.

## Puncte de percepție în interacțiuni

Your Perception Points™ ajută managerii să definească procesele prin care echipa identifică corect percepția destinatarilor serviciilor.

## Principiile asumării responsabilității

Vei obține o analiză asupra responsabilității fiecărui angajat prin metoda Take Personal Responsibility (TPR)™.



## Expert trainer Elena Călin

- ☉ CEO al reprezentanței din România a Uplifting Service - lider global în construirea unei culturi superioare a serviciilor
- ☉ Peste 25 de ani de experiență în afaceri și peste 15.000 de ore de training, coaching și consultanță
- ☉ Profesor invitat la Summer Academy a Frankfurt School of Management and Finance, cea mai mare Academie de Finanțe din Europa, unde susține din 2011 cursuri despre Customer Centric Leadership

# BUCHAREST BUSINESS INSTITUTE

Centrul de excelență care oferă traininguri de business și cursuri de dezvoltare personală.

## Creăm lideri și experți în business de talie internațională

Îți oferim experiența de învățare premium de care ai nevoie pentru a-ți dezvolta abilitățile profesionale și personale la cel mai înalt nivel.

**BUCHAREST BUSINESS INSTITUTE** a fost creat de profesioniști cu vastă experiență în afaceri pentru a-ți oferi educația de care ai nevoie să îți dezvolti business-ul la nivel internațional.

La **BUCHAREST BUSINESS INSTITUTE** vei descoperi o experiență de învățare unică, experți de top, conținut de înaltă calitate și networking, de care ai nevoie pentru a-ți crește afacerea.

Știm că liderii din mediul de business sunt adevărații influențeri prin acțiunile importante pe care le desfășoară în fiecare zi. Scopul nostru este să îi ajutăm să ia decizii strategice oferindu-le cele mai bune programe de training.

## Descoperă o experiență unică de învățare

Leadership

Branding

Management

Public Speaking

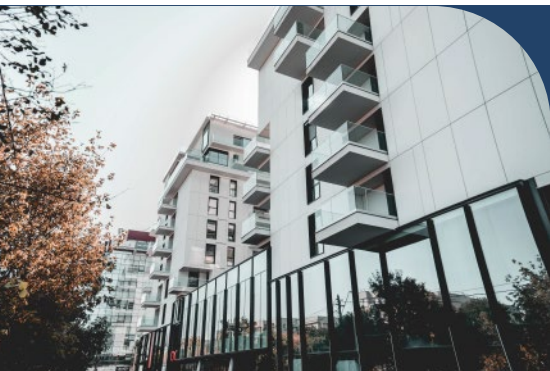
Vânzări

Comunicare

Marketing

Resurse Umane

Antreprenariat



### Adresa

#### ONE HERĂSTRĂU PLAZA

intrare prin curtea interioară  
str. Zăgazului nr. 21 - 25, sector 1,  
014261, București  
Tel: +40 735 171.601  
E-mail: office@bbi.ro

bbi.ro