

סדרת מפגשים לימודיים ומעשיים בנושאים השונים
הקשורים לשירות לקוחות:

✓ העצמה ומיקוד מזווית ראייה אחרת

✓ חשיבה יצירתית ופתרונות פורצי גבולות

✓ יצירת חבילות שירות המותאמות

ספציפית לכל קהל יעד

✓ שינוי היחס לתלונות לקוח ברמת

תרבות ארגונית

✓ הכשרת האנשים הבאים במגע עם

לקוחות להעניק שירות מנצח

✓ הפקת לקחים, והטמעת פעילות

מתקנת לתוך נהלי החברה

מ"שימור" לקוחות קיימים ללקוחות

נאמנים שהם שגרירי הפרסום של

ארגונכם.

צרו קשר עוד היום לקביעת פגישה
ולפרטים נוספים.



אֵיחוּת 23

שירותי ייעוץ, הרצאות
ושיווק

ורה קופיאן, מהנדסת הבטחת איכות מוסמכת, מהנדסת אווירונautיקה וחלל בוגרת
הטכניון. בעלת ניסיון עשיר ומגוון בתעשיות שונות כמהנדסת איכות, מרצה להנדסת
איכות מאז 1996, בעלת הסמכה כמאמנת אישית. ייעוץ, הכשרה, הרצאות וסמינרים,
ליווי שינויים במפעלים וארגונים שונים בצפון הארץ בתחומי תעשייה שונים מאז 2009.



ורה - 0544811544 דוא"ל: inquiry@eichut.net

להפוך את הלקוחות המרוצים למפרסמים הנאמנים ביותר שלכם

בואו נדבר על לקוחות.

אתם משקיעים כל כך הרבה משאבים בהבאת לקוחות חדשים ללא לאות, אך הלקוחות הקיימים עוזבים אתכם כמעט באותו הקצב. אתם עושים את כל מה שעושים כולם בתעשייה שלכם, המוצר/שירות שלכם מעולה... אז למה הם עוזבים?

פתחתם מוקד שלם לטיפול בפניות האלה, שכל תפקידו הוא לטפל בלקוחות ולהרגיע אותם - אז למה הם כועסים? אתם מרגישים שלא משנה כמה תתאמצו למענם - אי אפשר לרצות את הלקוחות...



החדשות הטובות הן שאפשר ללמוד לעבוד כך שהלקוחות שלכם לא רק שלא יעזבו; לא רק שירצו לחזור ולרכוש רק אצלכם (כלומר - לקוחות נאמנים), אלא יהפכו למפרסמים הטובים ביותר שלכם, ימליצו עליכם לחברים שלהם ובכך ויביאו לכם לקוחות נוספים.

כשחברה מציעה ללקוחותיה השונים פתרונות המותאמים להם, במקום להחליט עבורם מה טוב להם; כשכל עובד הבא במגע עם לקוח מוכשר על מנת להבין את הלקוח ואת צרכיו הייחודיים, ומוסמך על ידי החברה להציע ללקוח פתרונות יצירתיים - הלקוחות יודעים להעריך זאת. הם מצביעים ברגליים, הצורך בפרסום יורד ורווחיות החברה עולה פלאים.

✓ סדרת סדנאות בנות 3 שעות של תכנים מרתקים, המובאים מתוך גישה שטרם הכרתם, המועברות ע"י ורה קופיאן, מהנדסת איכות מוסמכת ומאמנת אישית, מרצה ובעלת מקצוע עם ניסיון של שנים רבות הן בתעשייה והן בהכשרה.

✓ הבנת הלקוח, צרכיו וציפיותיו; יצירת לקוחות נאמנים; חשיבה יצירתית והמצאתית; פיתוח מוצר/שירות ייחודיים פר קהל יעד; ניטור שביעות רצון לקוח; ועוד...

✓ קבוצות קטנות מאותו קהל יעד, המעודדות השתתפות פעילה

✓ אווירה נינוחה ואינטימית

✓ מיועד לקהלי יעד שונים: אנשי שירות לקוחות; כל מי שבא במגע עם לקוח מתוך הנהלת הביניים הרחבה והעובדים

בואו נביא את החברה שלכם יחד לליגה אחרת. צרו קשר עוד היום לקביעת פגישת הכרות בלתי מחייבת.



מעוף 23 אורה
שירותי ייעוץ, הרצאות
ושיווק

ורה - 0544811544
דוא"ל: inquiry@eichut.net