

warsztaty

ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

Efektywny proces zarządzania reklamacjami
jako element budowania przewagi konkurencyjnej



30-31 stycznia 2018 r., Warszawa

Szanowni Państwo,

Serdecznie zapraszam na kolejną edycję praktycznych warsztatów „Zarządzanie reklamacjami”, które odbędą się 30-31 stycznia 2018 r., w Warszawie.

Coraz większa świadomość swoich praw wśród konsumentów powoduje, że poziom obsługi klienta stale wzrasta. Mimo wysokiej jakości produktów i usług, firmy muszą liczyć się z możliwością niezadowolenia ze strony klienta i możliwością złożenia reklamacji.

Przedsiębiorcy zdają sobie sprawę, że na coraz bardziej nasyconym rynku walka o nowego klienta wymaga wysokich nakładów, a przede wszystkim odpowiedniej i profesjonalnej jego obsługi.

Jeśli reklamacja nie zostanie sprawnie rozwiązana spowoduje rosnące niezadowolenie konsumenta, a także rezygnację z usług danej firmy. Czasem niewielki ukłon w stronę klienta może zaprocentować przedłużeniem współpracy na wiele lat.

Profesjonalne załatwienie reklamacji jest czynnikiem decydującym o jego zadowoleniu, dzięki któremu postrzeganie danej marki może znacznie wzrosnąć i zaskarbić firmie zaufanie lojalnych klientów!

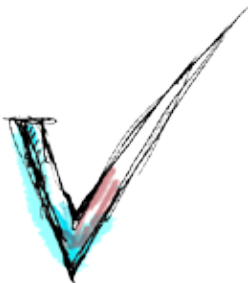
Warsztaty będą okazją do znalezienia odpowiedzi na kluczowe pytania pojawiające się przy codziennym podejmowaniu decyzji oraz przy opracowywaniu długofalowej strategii i współpracy z klientami.

Do zobaczenia podczas warsztatów!

ALdona Mlonek – Project Manager



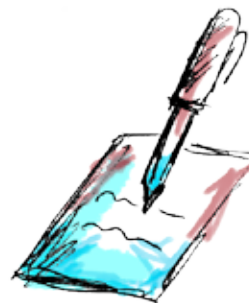
W programie m.in.:



Jak powinien wyglądać idealny proces rozwiązywania reklamacji



Jakie są najczęstsze błędy w formułowaniu klauzul umownych oraz jakie są wzorce umów uznane za niedozwolone



Jak redagować odpowiedzi na reklamacje, aby interpretacja klienta była właściwa



W jaki sposób zarządzać emocjami i trudnymi sytuacjami w rozmowie reklamacyjnej

Kto powinien wziąć udział

Osoby zainteresowane profesjonalną obsługą reklamacji, m.in. pracownicy i kierownictwo działów:

➡ reklamacji ➡ jakości ➡ serwisu ➡ obsługi klienta ➡ e-BOK

Organizator



Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. należy do szwedzkiej Grupy Bonnier – jednego z największych na świecie koncernów medialnych posiadającego 175 firm w 16 krajach. Wydawca „Puls Biznesu” – najbardziej opiniotwórczego medium biznesowego, prowadzi również portale ekonomiczne pb.pl i bankier.pl, docierające łącznie do 3,5 miliona użytkowników. Bonnier Business (Polska) jest liderem w zakresie organizacji kongresów, konferencji i warsztatów skierowanych do wyższej kadry menedżerskiej.

warsztaty

ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI



PROGRAM
30 stycznia 2018 r.

09:30 Rejestracja, poranna kawa

09:50 Przywitanie uczestników

Aldona Mlonek – Project Manager, Bonnier Business Polska

WARSZTAT I

10:00 „Klient ma zawsze rację”, czyli czy zawsze musimy uznawać reklamacje

Przemysław Rybicki – Radca prawny, Kancelaria Affre & Wspólnicy

Wzrost stopy życiowej, nieograniczony dostęp do Internetu oraz aktywna polityka edukacyjna UOKiK powodują coraz większą świadomość prawa wśród klientów, w szczególności konsumentów. W konsekwencji, mimo wysokiej jakości produktów i usług, przedsiębiorcy muszą liczyć się z niezadowoleniem ze strony klientów i coraz częstszym składaniem przez nich reklamacji – nie zawsze uzasadnionych.

Na konkurencyjnym rynku walka o klientów wymaga wysokich nakładów oraz profesjonalnej obsługi. Jeśli reklamacja nie zostanie sprawnie rozpatrzona zwiększy to niezadowolenie klienta i może skutkować rezygnacją z usług lub kolejnych zakupów u przedsiębiorcy. Natomiast sprawne i szybkie rozpatrywanie reklamacji buduje zaufanie wobec przedsiębiorcy i lojalność klientów wobec marki.

Liczne zmiany w przepisach prawa w ostatnich latach wpłynęły znacząco rozszerzyły obowiązki przedsiębiorców, jak i uprawnienia klientów w ramach składanych reklamacji. Niestety, przepisy są niejasne, co powoduje, że w wielu przypadkach rozpatrzenie reklamacji nie sprowadza się do decyzji na TAK lub NIE, lecz wymaga głębszej analizy prawnej.

Błędna decyzja (np. nieuwzględnienie zasadnej reklamacji), może spowodować: uwikłanie w wieloletnie postępowania sądowe, stratę czasu i pieniędzy, dodatkowe zaangażowanie pracowników, koszty obsługi prawnej, czarny PR, a nawet postępowanie przed Prezesem UOKiK.

Na warsztacie dowiesz się m.in.:

- Co to jest wada, rękojmia, gwarancja i jak je odróżnić?
- Czym różnią się reklamacje B2C i B2B?
- Poznasz podstawowe zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji
- Jakie błędy popełniają firmy na kolejnych etapach procesu reklamacyjnego?
- Jakie praktyki związane z obsługą reklamacji są kwestionowane przez Prezesa UOKiK?
- Jakich klauzul niedozwolonych unikać w regulaminach obsługi reklamacji?

warsztaty

ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI



PROGRAM
30 stycznia 2018 r.

11:15 Przerwa kawowa/networking

11:35 Ciąg dalszy warsztatu

12:40 Lunch

WARSZTAT II

13:40 Sprawny proces reklamacji jako element budowy przewagi konkurencyjnej firmy

Maciej Schab – Menedżer, doradca biznesowy i trener

Celem warsztatów jest przedstawienie uczestnikom jak sprawny proces reklamacji wpływa na odbiór firmy przez klientów i potencjalnych klientów. Zwrócona zostanie uwaga, że niezadowolenie klientów z komunikacji z firmą, podczas wyjaśniania problemów związanych z serwisem czy jakością towarów lub usług może się stać źródłem negatywnego przekazu marketingowego. Podczas warsztatów omówione zostaną także czynniki wpływające na jakość komunikacji z klientami podczas procesu reklamacji. Przygotowane przykłady z praktyki handlu B2C i B2B dostarczą spojrzenia na proces planowania procedur reklamacyjnych oraz doskonalenia umiejętności pracowników od strony komunikacji.

- Główne punkty warsztatów to:
- Czynniki decydujące o prawidłowym procesie komunikacji z klientem podczas realizacji procedur reklamacyjnych,
- Typowe błędy komunikacyjne z klientami podczas załatwiania reklamacji (dla różnych kanałów komunikacji),
- Doskonalenie procesu komunikacji (rozwój umiejętności pracowników),
- Proces komunikacji a emocje i presja ze strony klienta (jak przygotować się do trudnych rozmów z klientami).

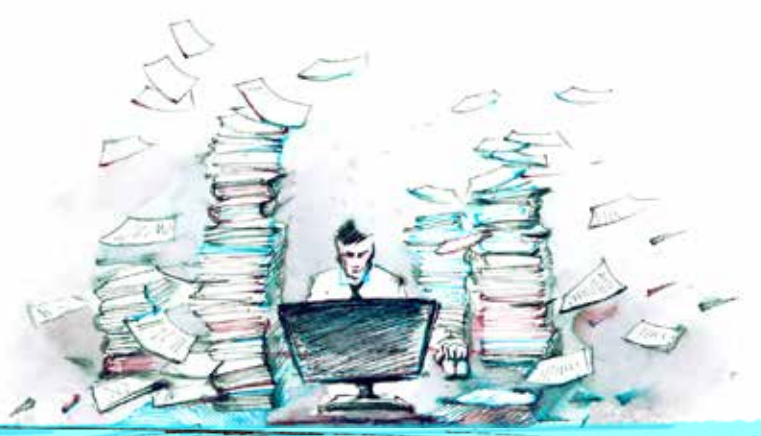
14:50 Przerwa kawowa/networking

15:10 Ciąg dalszy warsztatu

16:10 Zakończenie pierwszego dnia warsztatów

warsztaty

ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI



09:30 Rejestracja, poranna kawa

PROGRAM
31 stycznia 2018 r.

WARSZTAT III

10:00 Obsługa klienta – zarządzanie emocjami w sytuacjach konfliktowych

Sylwester Pietrzyk – Właściciel Aspekt HR, Coach, Mentor

- Jakich emocji unikać?
- Jak nad sobą zapanować?
- Czego oczekuje Klient w procesie reklamacyjnym?
- Jakie korzyści możesz odnieść z reklamacji/skargi składanej przez Klienta?

Podczas codziennej współpracy z klientami, często mówimy, że trafił się „trudny klient”. Jak radzić sobie w takich sytuacjach, jak nie dać odczuć klientowi naszych negatywnych emocji?

To w jaki sposób zostaniemy obsłużeni, jak zostanie rozpatrzona nasza reklamacja zostanie przez klienta zapamiętane na długo.

Kryzys wizerunkowy wywołać łatwo, zniwelować jego negatywne skutki już znacznie trudniej, dlatego warto uczyć się na błędach swoich i innych.

Nie dajmy się ponieść emocjom!

Emocje i stres, zarządzane świadomie, niosą energię potrzebną do działania!

11:15 Przerwa kawowa/networking

11:35 Ciąg dalszy warsztatu

12:40 Lunch

WARSZTAT IV

13:40 Jak właściwie porozumiewać się z klientem?

Oczekujemy na potwierdzenie prelegenta

Rozmowy, reklamacje pisemne, maile składane przez Klientów są bezcennym źródłem informacji na temat:

- umiejętności pracowników w zakresie interpretacji potrzeb Klientów,
- weryfikacji procesów i procedur obowiązujących w firmie,
- jakości oferowanych produktów i usług,
- luk kompetencyjnych zespołu pod kątem umiejętności redagowania precyzyjnych i poprawnych językowo e-maili oraz pism.

14:50 Przerwa kawowa/networking

15:10 Ciąg dalszy warsztatu

16:00 Zakończenie warsztatów i wręczenie certyfikatów

warsztaty

ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI



PRELEGENCI



Sylwester Pietrzyk

Właściciel Aspekt HR, Coach, Mentor

Właściciel ASPEKT HR, praktyk od 2000 roku poprowadził ponad 2300 dni szkoleniowych, coach mentor, z Międzynarodowym Certyfikatem Trenera Zarządzania, absolwent Studiów Zarządzania Personelem, na SGH. Uczestnik szkoleń prowadzonych przez CTI w Londynie. In Dialogue w Kopenhadze. Członek Stowarzyszenia Promentor i MATRIK. Przez sześć lat pracował w międzynarodowej brytyjskiej korporacji finansowej jako, kierownik zespołu sprzedażowego i trener wewnętrzny. Specjalizuje się w szkoleniach z obsługi klienta, zarządzania zespołami, prowadzenia prezentacji i wystąpień publicznych. Autor kilkuset artykułów w Harvard Business Review, Personel i Zarządzanie. Prowadzi zajęcia MBA, szkoli także po angielsku. Prywatnie jeździ w off road, nurkuje.



Przemysław Rybicki

Radca prawny, Kancelaria Affre & Wspólnicy

Specjalizuje się w prawie konkurencji oraz prawie konsumenckim. Doradza przedsiębiorcom w prowadzeniu spraw z zakresu polskiego i europejskiego prawa ochrony konkurencji i konsumentów, w tym spraw dotyczących kontroli koncentracji przedsiębiorców, porozumień ograniczających konkurencję oraz nadużyć pozycji dominującej. Uczestniczy w projektach związanych z oceną i wprowadzaniem polityki dystrybucyjnej oraz oceną zgodności regulaminów i wzorów umów z prawem konsumenckim. Posiada ponad siedmioletnie doświadczenie w prawie ochrony konkurencji i konsumentów zapoczątkowane pracą w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Reprezentuje klientów zarówno w postępowaniach przed organami administracji (np. Prezesem UOKiK), jak i sądami. Doradzał klientom z branż FMCG, chemicznej, energii, usług finansowych, księgarskiej i multimediów, telekomunikacyjnej, handlu detalicznego i hurtowego oraz sprzedaży internetowej. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim oraz Centrum Prawa Angielskiego i Europejskiego organizowanego przez Uniwersytet Warszawski we współpracy z Uniwersytetem w Cambridge. Studiował także na wydziale prawa Cardiff University w Walii. Członek Stowarzyszenia Prawa Konkurencji oraz Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie. Posługuje się językiem angielskim.



Maciej Schab

Menedżer, doradca biznesowy i trener

Specjalizuje się w projektach doradczych i szkoleniowych łączących ze sobą prawne i biznesowe aspekty zarządzania organizacją. Od 16 lat szkoli i doradza firmom z różnych segmentów rynku. Absolwent Nauk Politycznych i Prawa. W latach 2000-2004 prezes oddziału Federacji Konsumentów, a do 2012 r. wiceprezes. Przez 9 lat pracował w międzynarodowej korporacji finansowej, gdzie zdobył doświadczenie menedżerskie w obszarach zarządzania sprzedażą, audytu wewnętrznego i compliance. Był wykładowcą przedmiotów biznesowych w Wyższej Szkole Zarządzania i Bankowości, Wyższej Szkoły Europejskiej w Krakowie, Wyższej Szkole Biznesu National Louis University w Nowym Sączu oraz Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie. Obecnie jest Dyrektorem Handlowym w jednej ze spółek Grupy Boryszew S.A., gdzie odpowiada za pracę działów sprzedaży, marketingu, zakupów oraz obrót magazynowy.

warsztaty

ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI



FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY



TAK, chcę wziąć udział w warsztatach ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

Termin: 30-31 stycznia 2018 r.

Cena: 1895 zł netto (do 8 grudnia 2017 r.)

Cena: 2295 zł netto (po 8 grudnia 2017 r.)

1. Imię i nazwisko:
Stanowisko:
Departament:
Tel: E-mail:

2. Imię i nazwisko:
Stanowisko:
Departament:
Tel: E-mail:

3. Firma:
Ulica:
Kod pocztowy: Miasto:
Tel: Fax:
E-mail:

4. Dane nabywcy, potrzebne do wystawienia Faktury VAT:
Nazwa firmy:
Siedziba:
Adres: NIP:
Osoba kontaktowa:
Tel: E-mail:

.....
.....
.....
.....

- Koszt uczestnictwa jednej osoby w Warsztatach wynosi
1895 zł + 23% VAT przy rejestracji do 8 grudnia 2017 r.,
2295 PLN + 23% VAT przy rejestracji po 8 grudnia 2017 r.
- Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch.
- Przesłanie do Bonnier Business Polska faxem lub pocztą elektroniczną, wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszeniowego, stanowi zawarcie wiążącej umowy pomiędzy zgłaszającym a Bonnier Business Polska. Faktura pro forma jest standardowo wystawiana i wysyłana e-mailem po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego.
- Prosimy o dokonanie wpłaty w terminie 14 dni od wysłania zgłoszenia, ale nie później niż przed rozpoczęciem Warsztatów.
- Wpłaty należy dokonać na konto:
Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o.
Kijowska 1, 03-738 Warszawa
Danske Bank A/S SA Oddział w Polsce
PL 14 2360 0005 0000 0045 5029 6371
- Rezygnację z udziału należy przysłać listem poleconym na adres organizatora.
- W przypadku rezygnacji nie później niż 21 dni przed rozpoczęciem Warsztatów obciążymy Państwa opłatą administracyjną w wysokości 20% opłaty za udział.
- W przypadku rezygnacji w terminie późniejszym niż 21 dni przed rozpoczęciem Warsztatów pobierane jest 100% opłaty za udział.
- Nieodwołanie zgłoszenia i niewzięcie udziału w Warsztatach powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału.
- Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału.
- Zamiast zgłoszonej osoby w Warsztatach może wziąć udział inny pracownik firmy.
- Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie oraz do odwołania Warsztatów.

Bonnier Business (Polska) Spółka z o.o. wydawca dziennika biznesowego Puls Biznesu i portalu pb.pl, z siedzibą w Warszawie, 03-738, ul. Kijowska 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st.Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Rejestrowy pod numerem KRS 24847, numer NIP 113-01-55-210, REGON: 011823316, kapitał zakładowy: 2 000 000,00 PLN

Zgodnie z ustawą z dnia 13 czerwca 2016 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016r. poz. 922) Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej Bonnier) informuje, że jest administratorem danych osobowych. Wyrażamy zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Bonnier, świadczonych usług oraz oferowanych produktów, a także w celu promocji ofert klientów Bonnier. Wyrażamy również zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną ofert oraz informacji handlowych dotyczących Bonnier oraz ich klientów. Wyrażającemu zgodę na przetwarzanie danych osobowych przysługuje prawo kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, w tym także prawo ich poprawiania. Równocześnie oświadczamy, że zapoznaliśmy się z warunkami uczestnictwa oraz zobowiązujemy się do zapłaty całości kwot wynikających z niniejszej umowy.

pieczętka i podpis