



Sveučilište/Univerzitet "VITEZ"

VITEZ

ODNOSI S KLIJENTIMA

09.01.2013

za stručne službe

Centar za unapređenje kvalitete

jamila.jaganjac@unvi.edu.ba

KLIJENTI

- Tri nivoa modela odnosa sa klijentima:
- ✓ Osnovni zahtjevi – podrazumijevaju se
- ✓ Zahtjevi vezani sa uslugu – što više to bolje
- ✓ Zahtjev za oduševljenjem – izbjegavati

KLIJENTI

- Diferencijacija – klijent vrši procjenu očekivane i stvarne usluge
- Diferencijacija – kompanija vrši procjenu isporučene usluge i očekivanja klijenta
- Praznina
- ✓ razlika očekivanja i stvarnosti kompanije i zaposlenika u vezi očekivanja klijenata
- ✓ razlika stvarnih očekivanja klijenata i karakteristika pružene usluge

VEZE SA KLIJENTIMA

- Psihološke veze
 - ✓ Zadovoljstvo
 - ✓ Povjerenje
 - ✓ Kolekcionarska potreba
- Faktičke veze
 - ✓ Ugovorne obaveze
 - ✓ Uzajamna ekonomska veza

KORISTI ZA KLIJENTA

- Ključne riječi vezivanja kroz korist, sigurnost, udobnost
- Bitne komponente komunikacije u isporuci usluge
- ✓ Ko o čemu razgovara sa klijentima
- ✓ Ko prikuplja određene vrste informacija i upravlja informacijama
- ✓ Koje mjere se poduzimaju, koji su rezultati

ODNOS

- Različite faze:
 - ✓ Ulazne informacije i stvaranje odnosa
 - ✓ Održavanje odnosa tokom korištenja usluge
 - * Argumentacija koristi: Greške argumentacije:
 - ... To za vas znači da... ... Klijent se vara, griješi...
 - ... To vam donosi... ... Ne zna čitati uputstva...
 - ... To vam osigurava... ... Nisam nadležan za to...
 - * Poznavanje svih karakteristika usluge svoje oblasti
 - * Upućivanje na druge poznavaoce njihove oblasti

ODNOS sa reklamacijama

- Šest faza razmatranja žalbi:
 - ✓ Slušati u šutiti
 - ✓ Smirenje i saosjećanje
 - ✓ Konkretna pitanja
 - ✓ Upitati klijenta šta bi za njega bilo povoljno rješenje
 - ✓ Utvrditi termin slanja povratne informacije
 - ✓ Držati se dogovora i ponuditi moguće rješenje

INSTRUMENTI VEZIVANJA

- Politika proizvoda
- Politika cijena
- Prodajna politika
- Komunikacijska politika – odnosi s klijentima

KOMUNIKACIJSKA POLITIKA U ODNOSIMA

- Osnove telefonskog razgovora:
 - ✓ Prije podizanja slušalice prekiniti razgovor u uredu
 - ✓ Predstaviti se
 - ✓ Ton
 - ✓ Praviti bilješke tokom razgovora
 - ✓ Uputiti na dalje kontakte
 - ✓ Pravilno postavljanje pitanja
 - ✓ Izolacija primjedbi, traženje rješenja

KOMUNIKACIJSKA POLITIKA U ODNOSIMA

- Osnove direktne komunikacije:
 - ✓ Pozdravljanje i primjećivanje klijenta
 - ✓ Upit za potrebnu uslugu
 - ✓ Opuštenost
 - ✓ Davanje prednosti nad tekućim poslom (mail, papir)
 - ✓ Angažman u komunikaciji s drugima, ne sa sobom
 - ✓ Održavanje kontakta pogledom
 - ✓ Urednost radnog mjesta i primjereno odijevanje
 - ✓ Gestikulacije i način kretanja
 - ✓ Reakcije na zahtjeve

KOMUNIKACIJSKA POLITIKA U ODNOSIMA

- Osnove pisane komunikacije:
- ✓ Prednosti – vrijeme za razmišljanje
- ✓ Nedostaci – mogućnost neshvatanja
- ✓ Kratke i jasne poruke
- ✓ Gramatika i pravopis
- ✓ Poštovanje „ e-mail bontona,,

POTREBNE VJEŠTINE U ODNOSIMA S KLIJENTIMA

- Umijeće slušanja (selektivno, pažnja, prekidanje)
- Ubjedljivost (jasan, odgovoran, asertivan)
- Emocionalna inteligencija (razumijevanje svojih i tuđih potreba, samosvijest, upravljanje emocijama, motivacija, društvene vještine)

Prilog- tri testa za navedene vještine