



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Proiect: Mobility TECH
ID: 308914
Martie 2025

Curs - CUSTOMER CARE

Ai tot ce îți trebuie, FĂ PASUL URMĂTOR!



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Vrei o relație mai bună cu clienții?

... Sau ai auzit despre **CUSTOMER CARE**, dar nu
îți este clar despre ce este vorba?

- Lucrezi în departamentul de relații cu clienții sau ești recepționar, reprezentant clienți, consilier juridic?
- Vrei să oferi servicii de înaltă calitate?
- Vrei să reduci numărul de reclamații din partea clienților?
- Vrei să gestionezi mai bine situațiile cu clienții dificili?





Cofinanțat de
Uniunea Europeană



La cursul de **CUSTOMER CARE** vei învăța despre:



- **INTRODUCERE** în customer care
- Construirea și consolidarea **RELAȚIEI CU CLIENTUL**
- **GESTIONAREA** interacțiunilor cu clientul
- Prevenirea și rezolvarea **RECLAMAȚIILOR** clientului
- **COMUNICAREA** prin telefon și **COMUNICAREA** scrisă
- **FACTORI STRESORI** în relația cu clientul
- **EXCELENȚA** în servicii



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Când și cum poți participa?



- Cursul va avea loc în cel mai probabil în maxim o lună, iar noi vom reveni cu celeritate către tine pentru a-ți comunica perioada concretă
- Cursul are doar 40 de ore în total (4 ore pe zi)
- Vei face parte dintr-o grupă de aproximativ 14 persoane, cu care vei putea face schimb de experiențe și idei
- Cursul va avea loc online, ceea ce îți va ușura integrarea în programul tău
- Dacă nu reușești să te înscrii acum, avem planificată o nouă sesiune de curs în toamnă, când te așteptăm cu brațele deschise



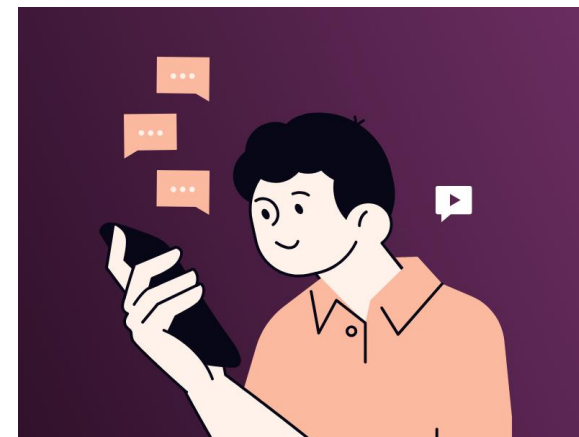
Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Pe lângă orele de curs și evaluare...

Îți oferim și...

Asistență post-formare, mai exact 16 ore de follow up cu privire la modul în care ai reușit să integrezi competențele dobândite / actualizate în activitatea curentă



Suntem aici să îți explicăm totul!

Nu rata ocazia să te formezi într-un cadru profesionist!



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Comunică în mod eficient cu clienții

Transformă orice interacțiune cu clienții
într-o experiență productivă

Dezvoltă și aplică un plan de acțiune
pentru a îmbunătăți calitatea interacțiunii
cu clientul

Gestionează cu pricepere reacțiile proprii
și ale clienților

Înțelege importanța satisfacerii nevoilor
clienților

**LA FINALUL
CURSULUI,
FIECARE
CURSANT...**



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



CE SE ÎNTÂMPLĂ LA FINALUL CURSULUI?

- La finalizarea cursului vei fi evaluat pentru verificarea acumulării și aplicării informațiilor prezentate de-a lungul cursului
- După finalizarea evaluării, vei dobândi un CERTIFICAT DE ABSOLVIRE, recunoscut la nivelul angajatorului
- După finalizarea cursului vei putea folosi mai eficient echipamentele IT, emailurile personalizate, sistemul CRM





Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Fondul Social European Plus
Programul Educație și Ocupare 2021-2027

Prioritate: P09 „Consolidarea participării populației în procesul de învățare pe tot parcursul vieții pentru facilitarea tranzițiilor și a mobilității”
Obiectivul specific ESO4.7. „Promovarea învățării pe tot parcursul vieții, în special a oportunităților flexibile de actualizare a competențelor și de recalificare pentru toți, ținând seama de competențele antreprenoriale și digitale, printr-o mai bună anticipare a schimbării și a cerințelor de noi competențe bazate pe nevoile pieței muncii, precum și prin facilitarea tranzițiilor profesionale și promovarea mobilității profesionale (FSE+)”

Titlul proiectului: Mobily TECH - Mobilitate și competențe în era Tehnologiei,
cod SMIS 308914

<https://mobilytech.ro/>

<https://www.facebook.com/share/1ARzvMaV9u/?mibextid=LQQJ4d>

Proiectul este deschis DOAR pentru angajații cu domiciliul în regiunile Centru și Nord-Vest.

TECH ASPECTAM!