



**Tomasz Krawczyk** - ceniony specjalista komunikacji bezpośredniej. Opracowane przez niego standardy sprzedaży i obsługi klienta wdrażane są w wielu polskich i zagranicznych przedsiębiorstwach. Praktyk sprzedaży, negocjator oraz mediator, autor szkoleń, autor publikacji, doktorant Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Audytor Wiodący Systemów Zarządzania Jakością, zarejestrowany w jednostce TÜV Saarland, Członek Kapituły III

edycji ogólnopolskiego Programu Certyfikacyjnego „Firma Przyjazna Klientowi” i VI edycji ogólnopolskiego Programu Certyfikacyjnego „Inwestor w Kapitał Ludzki.

## **Jak utrzymać zadowolenie klienta zarządzając jakością obsługi klienta. Budowanie stabilnego biznesu poprzez prawidłową realizację reklamacji**

Dobrze przeprowadzony wywiad i analiza potrzeb wynikająca z zarządzania jakością - wykład Tomka Krawczyka.

Bez prawidłowego poznania klienta może dojść do sprzedaży niedopasowanych produktów, co może skutkować nie zadowoleniem klienta. Ważne jest więc zadawanie wielu pytań, które pomogą w zidentyfikowaniu oczekiwań dotyczących przyszłych produktów. Fakty i doświadczenia klienta są podstawą do ukierunkowanie na nowe rozwiązania optyczne. W ten sposób przeprowadzony wywiad i analiza potrzeb doprowadzą do sprzedaży dopasowanych produktów i zadowolenia klienta z przedstawionych propozycji. Podczas tego wykładu dowiesz się jak zarządzać jakością by chronić się przed powstałymi w przyszłości reklamacjami.