

**OFENSYWA JAKOŚCI**  
dla hoteli i pensjonatów

<http://www.vip.karr.pl>



# PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA



# TELEMARKETING



*Tomasz Kozłowski*  
psycholog

**OFENSYWA JAKOŚCI**  
dla hoteli i pensjonatów



# STANOWISKO PRACY

- ✓ Zgromadź i uporządkuj notatki.
- ✓ Sprawdź ich ważność dla wykonywanych obowiązków.

A

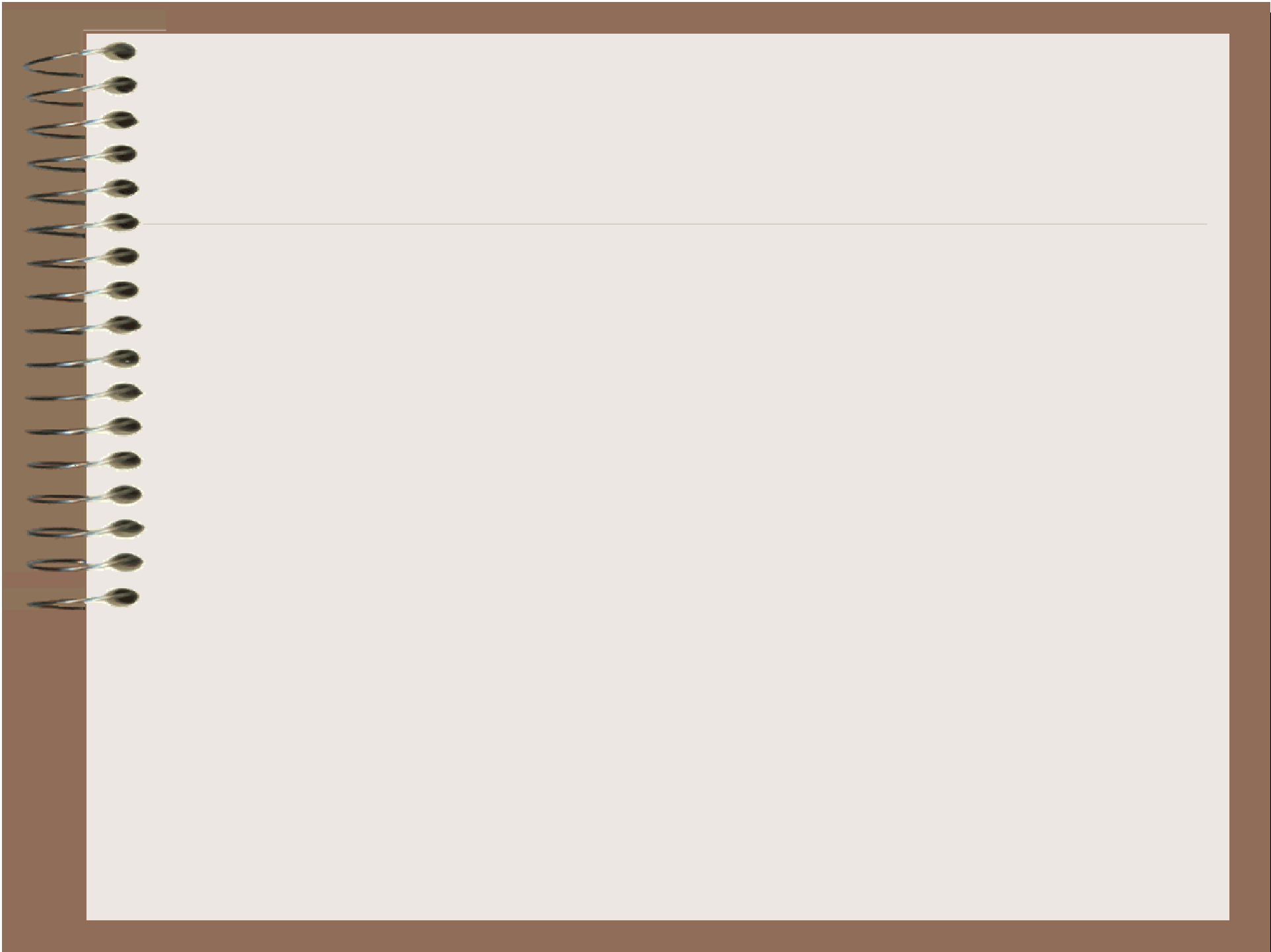
B



C

# PRZYGOTOWANIE DO ROZMOWY

- ✓ **Sprawdź przybory do pisania,**
- ✓ **Sprawdź papier do robienia notatek,**
- ✓ **Sprawdź materiały informacyjne,**



# PRZYGOTOWANIE DO ROZMOWY

---

✓ Ustal cel każdej rozmowy:

**MINIMALNY**

utrzymanie dobrej relacji z rozmówcą,  
bez dokonania transakcji w czasie  
rozmowy

# PRZYGOTOWANIE DO ROZMOWY

- ✓ O co pytać?
- ✓ Ile i jakie informacje udzielać przez telefon?
- ✓ Jakich nie udzielać?
- ✓ Na co zwracać uwagę w czasie rozmowy?
- ✓ Co notować?

# LEK PRZED DZWONIENIEM





# LĘK PRZED DZWONIENIEM



- ✓ Wynikający z ewentualnych reakcji klienta:

**ODRZUCENIE**

...czy mi się to uda?

# LĘK PRZED DZWONIENIEM



- ✓ Wynikający z ewentualnych reakcji klienta:

## TRAFIENIE DO DECYDENTA

...czy uda mi się go zastać?

# LĘK PRZED DZWONIENIEM



- ✓ Wynikający z ewentualnych reakcji klienta:

## ANONIMOWY ROZMÓWCA

...czy będę rozmawiał  
z właściwą osobą?

# LĘK PRZED DZWONIENIEM



- ✓ Wynikający z ewentualnych reakcji klienta:

## OBIEKCJE

...czy dobrze zrozumieć wszystkie obiekcje klienta, czy nie manipuluje mną?



---

# LĘK PRZED DZWONIENIEM



- ✓ Wynikający z ewentualnych reakcji klienta:

## **NIEPRZEWIDYWALNY KLIENT**

...co się stanie jeżeli na niego trafię?

# **LĘK PRZED DZWONIENIEM**

---

✓ **Czynniki związane z własną osobą:**

**WŁASNE UMIEJĘTNOŚCI**

**...czy umiem dobrze rozmawiać?**

# **LĘK PRZED DZWONIENIEM**

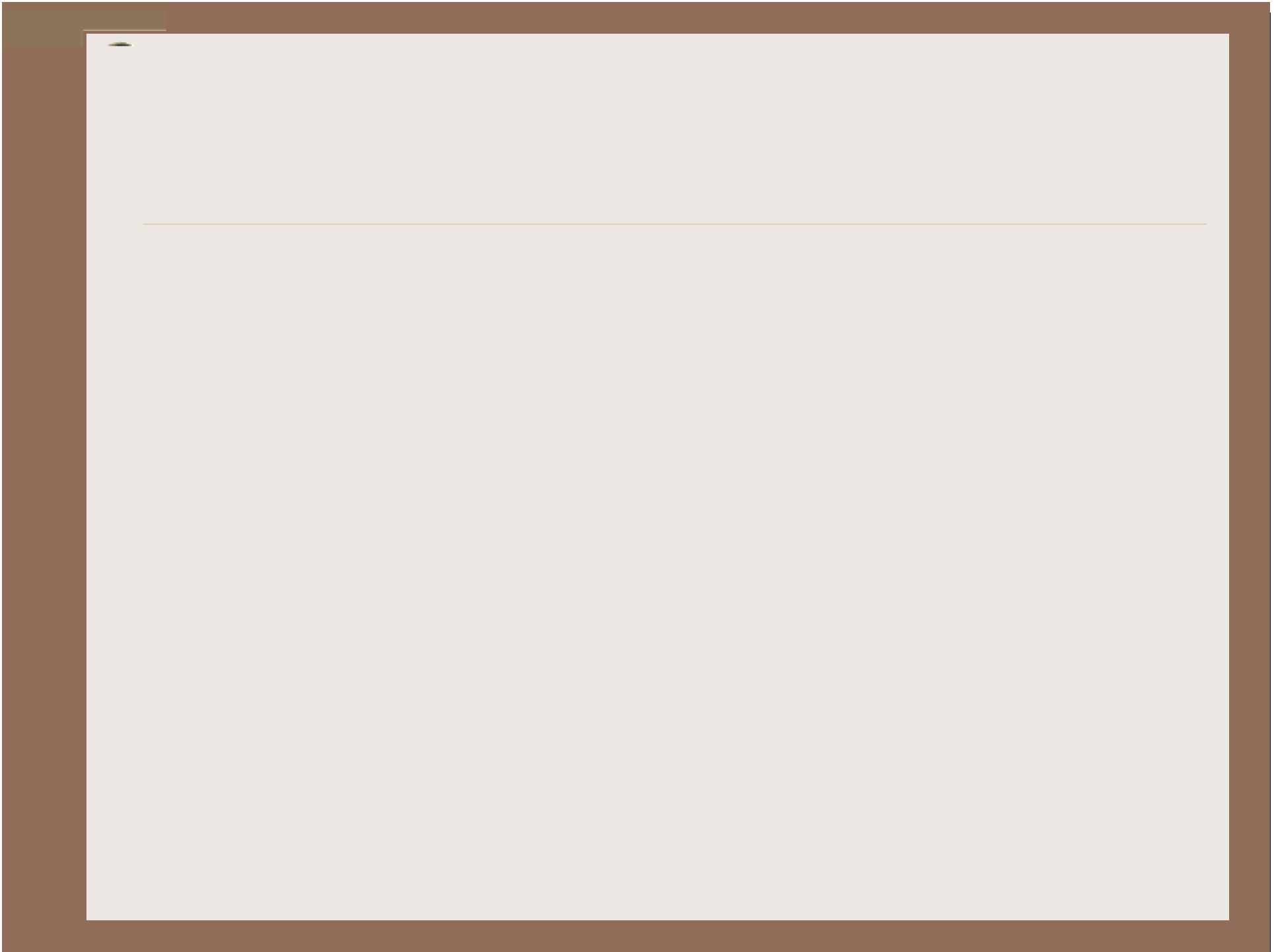
---

- ✓ **Czynniki związane z własną osobą:**

## **WIEDZA**

**...czy wiem wystarczająco dużo,  
aby rozmawiać z różnymi klientami?**







---

# LĘK PRZED DZWONIENIEM



- ✓ Czynniki związane z firmą i produktem:

## PRODUKT

...czy produkt, który mam do zaoferowania jest dobry, czy cena jest adekwatna?

# LĘK PRZED DZWONIENIEM



- ✓ Czynniki związane z firmą i produktem:

## ZNAJOMOŚĆ PRODUKTU

...czy wiem wystarczająco dużo,  
aby odpowiedzieć na wszystkie  
pytania klienta?

# LĘK PRZED DZWONIENIEM



- ✓ Czynniki związane z firmą i produktem:

## FIRMA

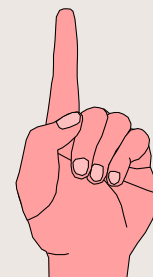
...czy moja firma jest wystarczająco znana, czy klient miał już z nią złe doświadczenia?

# **LĘK PRZED DZWONIENIEM**

---

## **DOKŁADNIE ZDEFINIUJ RYNEK**

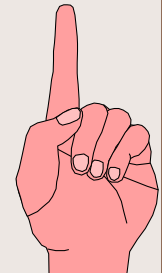
- ✓ **Informacje o klientach**
- ✓ **Informacje o konkurencji**

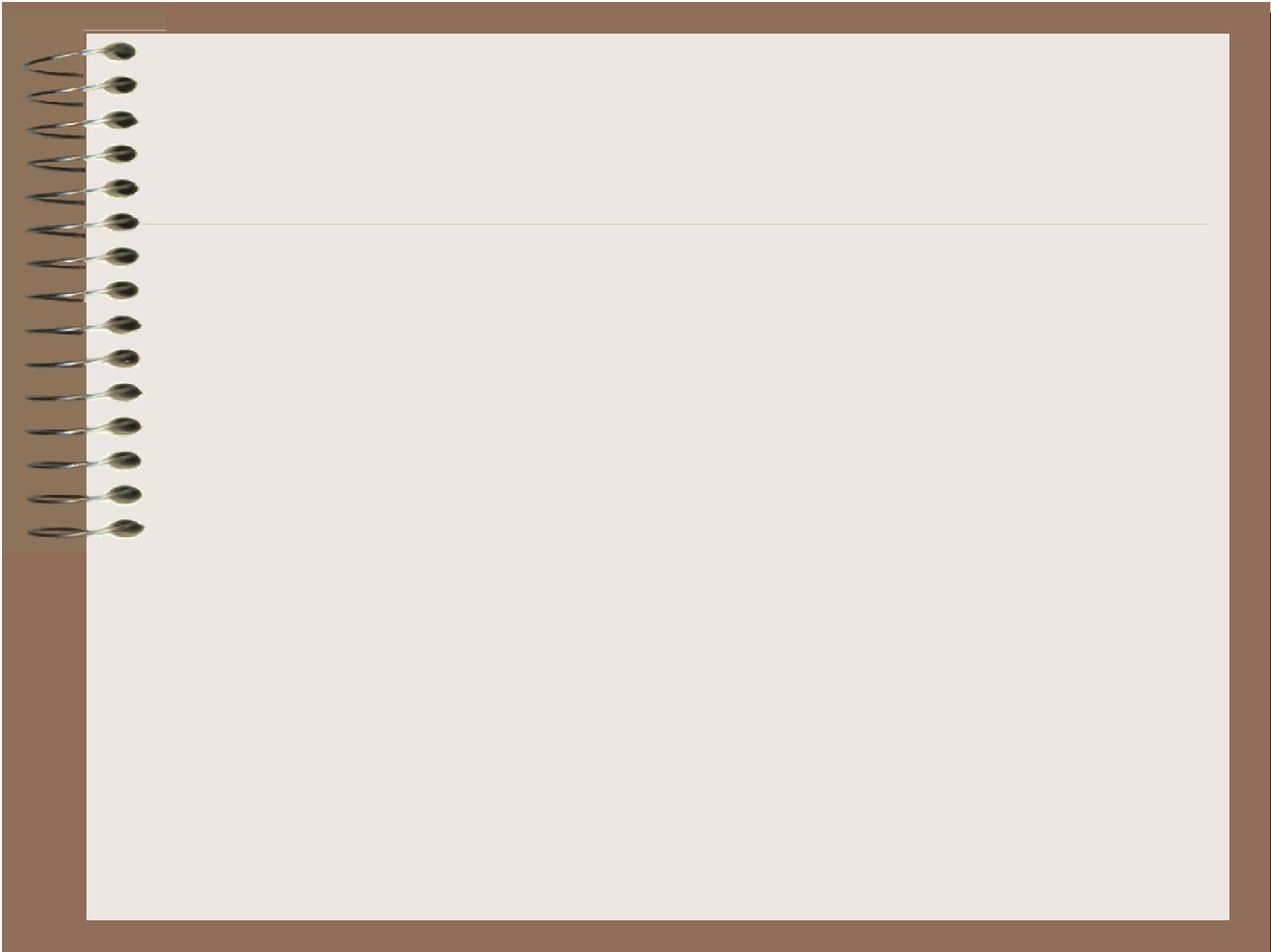


# **LĘK PRZED DZWONIENIEM**

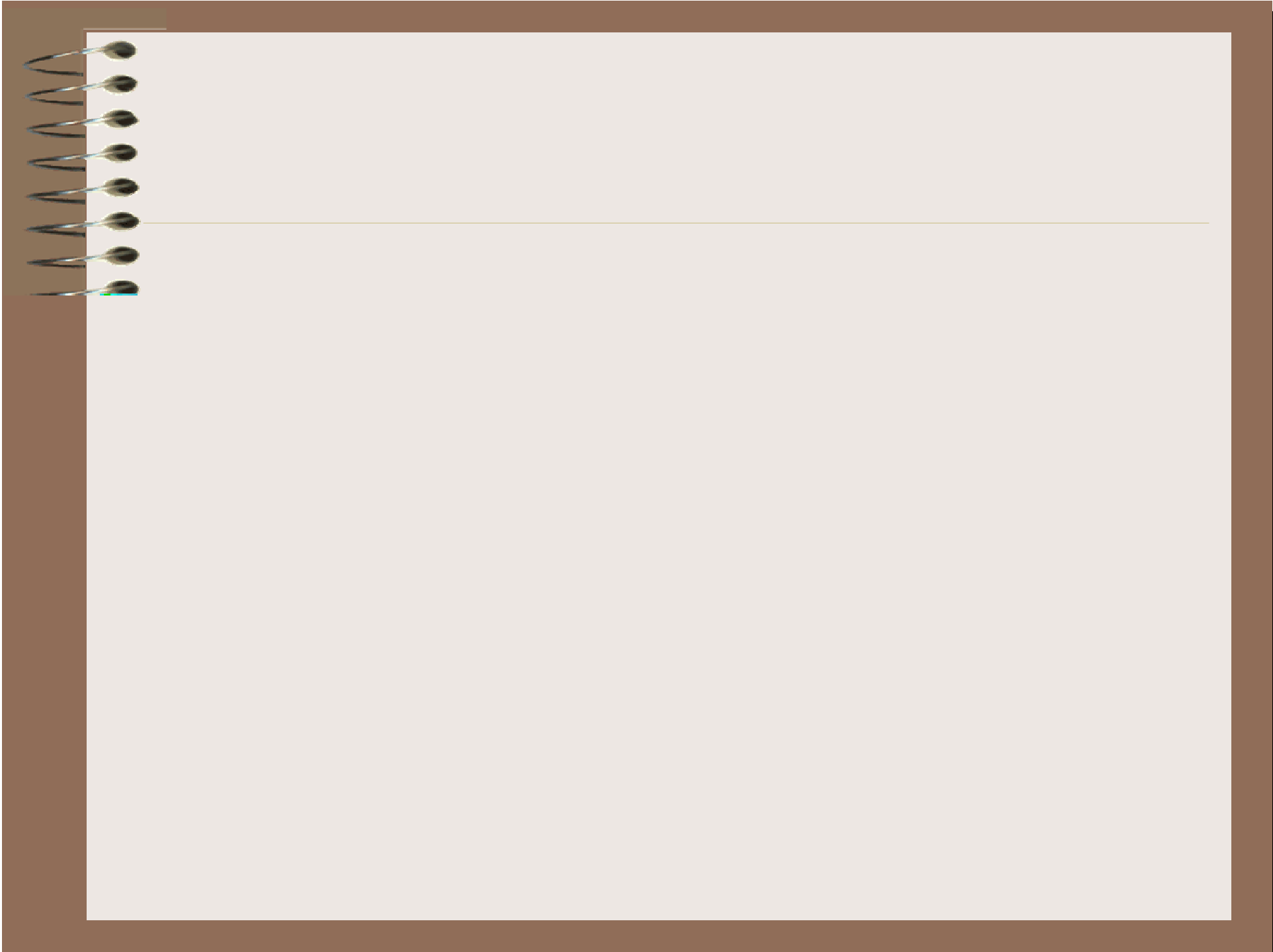
## **DOSKONALE POZNAJ PRODUKT**

- ✓ Jego zastosowanie w obszarze działań klienta,
- ✓ Jak produkt wygląda w świetle produktów konkurencji,
- ✓ Zalety produktu,
- ✓ Wady produktu.









A spiral-bound notebook with a brown cover and a light beige page. The spiral binding is on the left side. The text "NASZA POSTAWA" is written in the center of the page in a bold, brown, sans-serif font. A thin horizontal line is visible above the text.

# **NASZA POSTAWA**

# W TRAKCIE ROZMOWY



## ROZMÓWCA

Bezpośredni, naturalny

## POSTAWA

Rzeczowy, godny zaufania, przyjemny

# W TRAKCIE ROZMOWY



## ROZMÓWCA

Przyjemny, rozmowny

## POSTAWA

Przyjemny, rozmowny, przyjazny

# W TRAKCIE ROZMOWY



## ROZMÓWCA

Niepewny swego, lękliwy,  
zdenerwowany

## POSTAWA

Opiekuńczy, doradczy

# W TRAKCIE ROZMOWY



## ROZMÓWCA

Niepewny, zagubiony

## POSTAWA

Opiekuńczy, wyjaśniający, cierpliwy

# W TRAKCIE ROZMOWY



## ROZMÓWCA

Zły, zdenerwowany, wrogi

## POSTAWA

Uważnie wysłuchujący racji rozmówcy

# W TRAKCIE ROZMOWY



**ROZMÓWCA**

Panikujący

**POSTAWA**

Szybko proponujący rozwiązanie



# W TRAKCIE ROZMOWY



## ROZMÓWCA

Sceptyczny, cyniczny

## POSTAWA

Zorientowani, zapewniający wsparcie

# **KONTAKT**

---

***Tomasz Kozłowski***

***Tel. (0600) 044-444***