

# Obsługa klienta i sprzedaż kursów to jest nasz priorytet



## Obsługa telefoniczna klienta

### Co robimy kiedy:

- otrzymujemy kontakt telefoniczny (nieodebrane połączenie) lub
- zapis przez formularz kontaktowy
- Od razu oddzwaniamy jak najszybciej najlepiej zaraz po przyjsciu do pracy – jest to pierwszy i najważniejszy element naszej pracy oraz priorytet.

### Jak zaczynamy rozmowę, przykłady:

- **S:** „Dzień dobry, Union Jack, Sylwia Rytarowska. W czym mogę pomóc?”
- **S:** „Dzień dobry, Union Jack, Sylwia Rytarowska. Dzwonię do Pana/Pani w odpowiedzi na e-mail z zapisem **Milenki** do nas na zajęcia/półkolonię. Czy możemy porozmawiać?”

Rozmowę kontynuujemy według wytycznych w pliku „Procedury Sekretariat w UJ i rozmowa językiem korzyści”

### Rozmowa w celu przedłużenia umowy z klientem stałym

- Dzwonimy po południu.
- Zwracamy się do rodzica po imieniu.
- Przykładowa rozmowa:

**S:** Dzień dobry pani **Małgosiu** dzwonię w sprawie zajęć **Milenki** ponieważ tylko dwie osoby z jej grupy nie dały nam znać czy będą uczęszczać do nas w przyszłym roku i nie wiemy czy trzymać dla niej miejsce czy nie.

**R:** **Ale my jeszcze nie wiemy,**

**S:** Właśnie aby utrzymać grupę w całości mamy PROMOCJĘ CZERWCOWĄ i chcielibyśmy zaproponować Pani 50 zł zniżki na pakiet edukacyjny oraz 100 zł zniżki na cały kurs.

**R:** **Niestety to przerasta nas finansowo,**

**S:** Jest świetny sposób aby pomniejszyć ratę. Akurat u nas istnieje opcja 50 zł rabatu jeśli nas pani poleci i dołączy do nas inny kursant. Albo możemy dla pani specjalni rozłożyć płatność na 12 rat a nie 10.

... JEŚLI NADAL BRAK DECYZJI...

**S:** A może Pani mogłaby podać jakie rozwiązanie pani proponuje?

Jeżeli klient nie chce przedłużyć umowy z innych przyczyn, **ZAWSZE** pytamy dlaczego i zapisujemy odpowiedzi/feedback w pliku Customer Relations Manager UJ na dysku.