

# C.A.R.E.

(4 module online x 3,5 ore)

## MODELUL C.A.R.E.

**C - Conectează-te emoțional** (opusul distanțării sociale) -

Adoptă cea mai potrivită reacție în interacțiunea cu clientul, folosind conexiunea emoțională. Gestionează atât propriile emoții, cât și pe cele ale clientului.

**A - Ascultă și întreabă** - Investighează problemele și așteptările (tangibile și intangibile) ale clientului.

**R - Recomandă** - Oferă soluții sau alternative.

**E - Exprimă-ți disponibilitatea** - Menține satisfacția clientului/solicită feedback.



## CE ÎNVAȚĂ PARTICIPANȚII

- Reacții în interacțiunea cu clientul
- Gestionează propriile emoții și pe cele ale clientului
- Adresează ambele tipuri de nevoi (tangibile și intangibile) ale clientului
- Pun întrebări pentru a înțelege corect și complet situația (nevoi/neaajunsuri)
- Pun întrebări legate de interese (cum vede clientul soluția)
- Ascultă cu dorința de a înțelege
- Prezintă soluția legată de cererea clientului
- Oferă informațiile într-un mod interactiv
- Exprimă refuzul sub forma „ce poate” + „ce nu poate” + „ce alternative oferă”
- Verifică acceptarea soluției
- Încheie discuția într-un mod politicos, manifestându-și disponibilitatea

## METODOLOGIE

- Discuții facilitate în plen
- Chestionare online cu prezentarea răspunsurilor în timp real
- Exerciții interactive:
  - Contagiunea emoțională
  - Tangibile vs. Intangibile
  - Clarificarea nevoilor
- Exercițiu pe echipe – Prezentarea soluției/alternativei
- Prezentarea concluziilor în plen.

Între module, participanții vor primi **misiuni** de aplicat în practică. Aceste teme practice constau în exersarea instrumentelor și comportamentelor descoperite în module pentru a forma un obicei nou. Misiunile sunt de fiecare dată discutate în modulul următor.

Contact: [office@trendconsult.eu](mailto:office@trendconsult.eu)

Programul Remote Customer C.A.R.E. este

o experiență de învățare dezvoltată și livrată exclusiv de

**TREND**