

zaprasza na szkolenie

**Przegląd metod badań jakości obsługi.
Kurs podstawowy.****28 marca 2014 r.
Warszawa****Tematyka szkolenia**

Uczestnicy poznają szeroką gamę narzędzi służących do monitorowania jakości obsługi z metodą Mystery Shopper na czele.

Do kogo kierowane jest szkolenie

Dla specjalistów zajmujących się monitorowaniem jakości obsługi klientów.
Dla osób, które chcą znać najnowsze trendy w pomiarach tego typu.

Korzyści dla uczestników

Po szkoleniu uczestnicy będą znali kluczowe metody bazowe oraz zestaw nowych podejść do badania jakości.

Uczestnicy nabędą umiejętność wyboru odpowiednich metod w zależności od aktualnych potrzeb firmy.

Forma szkolenia

Dominującą formą jest wykład z elementami warsztatu. Trener zaprojektował cztery ćwiczenia związane z projektowaniem badań z obszaru jakości obsługi.

Każdy blok teoretyczny zakończy się omówieniem realnych przykładów rynkowych z branż handlowych i usługowych.

Wszyscy uczestnicy szkolenia wykonają ćwiczenie potrzebne do zajęć na około 10 dni przed zajęciami.

Tradycyjnie trener pracować będzie na case'ach uczestników szkolenia.

Stopień zaawansowania szkolenia

Szkolenie ma charakter podstawowy. Przeznaczone jest dla osób stykających się z monitorowaniem jakości ale będących na progu swojej kariery zawodowej. Dobrą kontynuacją szkolenia będzie warsztat: „Wdrażanie standardów jakości obsługi. Wsparcie badawcze”, który przeznaczony będzie dla średnio-zaawansowanych (czerwiec 2014). Kontynuacją może być udział w konferencji „Jakość, satysfakcja, lojalność” (wrzesień 2014).

Szczegółowy zakres szkolenia

1. Zmiany, trendy i nowości w monitorowaniu jakości obsługi.
2. Aktualne podejście do metody Mystery Shopper.
3. Pułapki metod pomiaru jakości obsługi.
4. Synchronizacja potrzeb klientów i możliwości pracowników obsługi.
5. Budowanie kluczowych wskaźników.
6. Badania oceny jakości (jakościowe, ilościowe).
7. Audyt i obserwacje on-job.
8. Angażowanie pracowników w procesy monitorowania i wspierania jakości.
9. Audyty eksperckie i b2b.
10. Sesje dyskusyjne z audytorami.

**Arkadiusz Wódkowski**

Rocznik 1969. Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego. Pracował jako ankieter, szef sieci ankieterów, rekruter na wywiady, moderator, autor analiz i raportów. Obecnie jest konsultantem marketingowym. Specjalizuje się w opracowaniu, rewitalizacji i wdrażaniu standardów jakości obsługi klientów. Laureat nagrody Mercator w kategorii badania jakościowe. Autor najlepszego referatu na V Kongresie Badaczy. Były prezes Polskiego Towarzystwa Badaczy Rynku i Opinii. Prowadzi szkolenia i warsztaty systematycznie oceniane jako jedne z najlepszych.

koszt szkolenia: 990 zł netto**Voucher PTBRiO do
wykorzystania przez
Członków**