



INŠTITÚT BANKOVÉHO
VZDELÁVANIA NBS, n.o.

Pozvánka na seminár

Vybavovanie reklamácií a sťažností

Bratislava
6. - 7. december 2018

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.
je certifikovaný podľa európskej normy
systému manažérstva kvality



Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.
je členom European Banking and Financial
Services Training Association



Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.

Vás pozýva na seminár

Vybavovanie reklamácií a sťažností

ÚČASTNÍCI

Zamestnanci bánk a iných finančných inštitúcií, ktorí musia riešiť rôzne situácie sťažností, reklamácií a nespokojnosti. Riadenie procesov riešenia nespokojnosti klienta, sťažností a reklamácií je neoddeliteľnou súčasťou procesov CRM (Customer Relationship Management), alebo riadenia vzťahov s klientom. Program predpokladá znalosť príslušnej legislatívy a vnútorných predpisov.

CIEĽ

Naučiť účastníkov zachovať profesionálny postoj, efektívne a úspešne vybavovať reklamácie a sťažnosti, viesť rozhovory s nespokojnými klientmi a s pozitívnym výsledkom.

OBSAH

Úvod do základných procesov CRM, aktívna tvorba a udržiavanie vzťahov s klientom, ktoré sú obojstranne prospešné. Príprava na reklamačný rozhovor. Predpoklady a zásady efektívnej komunikácie s nespokojným klientom. Identifikácia príčin a spúšťacích mechanizmov pri klientom generovanej nespokojnosti, sťažnosti, riadenie konfliktného a agresívneho správania klienta, eliminácia hrozieb a nátlaku, identifikácia oprávnenej a neoprávnenej príčiny nespokojnosti, parciálne riadenie okruhov a tém riešenia nespokojnosti, prechod od emočnej do vecnej roviny, predvídanie správania klienta, nástroje empatie, asertivity, jednoznačnosti a štruktúrovania priorít konfliktného rozhovoru, riešenie nespokojnosti z aspektu motivácie klienta, argumentačná kvalita, argumentačné techniky, námietky, generovanie riešenia oboch strán, spoluúčasť na riešení, spoluzodpovednosť za výsledok, zachovanie tváre oponenta aj útočníka, vnútorná sila.

LEKTOR

PhDr. Alexander Gerič, odborník na problematiku profesionálnej komunikácie, vyjednávania, prezentačných techník a riadenia ľudí. Pôsobí v AG ŠTÚDIO GERIČ, spol. s.r.o.

ORGANIZAČNÉ POKYNY

TERMÍN KONANIA:	6. – 7. 12.2018	
MIESTO KONANIA:	Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o. Tomášikova 5238/28A Bratislava - Ružinov	
GARANT PODUJATIA:	Mgr. Vladimíra Jacková ☎ 02/5787 3534 fax: 02/4363 9314 e-mail: vladimira.jackova@nbs.sk	
ČASOVÝ HARMONOGRAM:	prezentácia: 8.45 h – 9.00 h vyučovanie: 9.00 h – 16.00 h	
ÚČASTNÍCKY POPLATOK:	na 1 účastníka bez DPH 295,00 EUR na 1 účastníka vrátane 20 % DPH 354,00 EUR	
FAKTURAČNÉ ÚDAJE:	Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o. Tomášikova 5238/28A 821 01 Bratislava - Ružinov IČO: 421 66373 DIČ: 2022730369 IČ DPH: SK 2022730369	
BANKOVÉ SPOJENIE:	IBAN: SK08 0720 0000 0000 0007 4069 SWIFT: NBSB SK BX Variabilný symbol: 1733 Konštantný symbol: 0308	
UBYTOVANIE:	1 lôžková izba/noc bez DPH 26,92 EUR 1 lôžková izba/noc vrátane 20 % DPH 32,30 EUR Cena nezahŕňa daň za ubytovanie vo výške 1,70 EUR osoba/noc. Bližšie informácie: http://www.ibv-nbs.sk/Dalsie-služby/Ubytovanie	

Prosíme o vyznačenie presnej objednávky ubytovania v záväznej prihláške. Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o. si vyhradzuje právo úpravy ceny poskytnutého stravovania na základe zmeny cien dodávateľa.

ÚHRADA ÚČASTNÍCKEHO POPLATKU:

Bankám a poisťovniam vyfakturujeme účastnícky poplatok a ubytovanie po skončení vzdelávacieho podujatia.

Ostatné organizácie uhradia účastnícky poplatok vrátane požadovanej stravy a ubytovania do termínu uzávierky, t.j. **29. november 2018**, a priloženú IDENTIFIKÁCIU PLATBY (s názvom podujatia) zašlú ihneď po jeho úhrade na e-mailovú adresu: vladimira.jackova@nbs.sk alebo sa účastníci pri prezentácii preukážu kópiou výpisu z účtu.

Účastnícky poplatok nie je možné uhrádzať poštovým peňažným poukazom.

PODMIENKY ZRUŠENIA ÚČASTI:

Závaznú prihlášku je možné **stornovať a zmeny** v objednaných službách **sú možné iba písomne**, najneskôr **5 pracovných dní** pred začiatkom podujatia. Zastúpenie účastníka je možné.

Bližšie informácie o obchodných podmienkach sa nachádzajú vo Všeobecných obchodných podmienkach na: <http://www.ibv-nbs.sk/O-nas/VOP>.

DOPRAVA NA MIESTO KONANIA SEMINÁRA A MIESTO UBYTOVANIA (TOMÁŠIKOVA 5238/28A):

Mestskou hromadnou dopravou

z AS Mlynské Nivy: autobus č.50, vystúpiť na zastávke na znamenie „Zalužická“

z hlavnej železničnej stanice: autobusom č. 61, zastávka „Trnavská“, s prípadným prestupom na autobusom č. 50, vystúpiť na zastávke na znamenie „Haburská“.

Bližšie informácie o doprave: <http://www.imhd.sk/ba>

Autom: Bezplatné parkovanie je možné v mieste konania podľa kapacitných možností.

Dovoľujeme si Vás upozorniť, že účastníci, ktorí nie sú zamestnancami NBS, sú povinní preukázať sa pri vstupe do budovy platným občianskym preukazom alebo cestovným pasom.

Závazné prihlášky zasielajte na e-mailovú adresu vladimira.jackova@nbs.sk,
resp. faxom na číslo **02/4363 9314**
alebo prostredníctvom on-line formulára na stránke www.ibv-nbs.sk,

najneskôr do 29. novembra 2018.

Kompletnú ponuku vzdelávacích podujatí Inštitútu bankového vzdelávania NBS, n.o.
na internetovej adrese <http://www.ibv-nbs.sk>.

Tešíme sa na stretnutie s Vami.

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.
Tomášikova 5238/28A
821 01 Bratislava-Ružinov
IČO: 42166373 IČ DPH: SK2022730369


doc. Ing. Peter Szovics, PhD.
riaditeľ

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.

