



INŠTITÚT BANKOVÉHO
VZDELÁVANIA NBS, n.o.

Pozvánka na seminár

VYBAVOVANIE REKLAMÁCIÍ A SŤAŽNOSTÍ

Bratislava
26. apríl 2017

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

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



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: | 26. apríl 2017 | |
| MIESTO KONANIA: | Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o. Tomášikova 5238/28A Bratislava - Ružinov | |
| GARANT PODUJATIA: | Mgr. Vladimíra Jacková ☎ 02/5787 3532 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 | 120,00 EUR |
| | na 1 účastníka vrátane 20 % DPH | 144,00 EUR |
| | V účastníckom poplatku je zahrnutý obed a občerstvenie. | |
| 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: | 1446 |
| | 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-sluzby/Ubytovanie | |
| STRAVA: | raňajky | 2,70 EUR s DPH |

Presnú objednávku stravovania a ubytovania prosíme vyznačiť 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 poisťovniám vyfakturujeme účastnícky poplatok a ubytovanie po skončení vzdelávacieho podujatia.

Ostatné organizácie uhradia účastnícky poplatok vrátane požadovanej stravy a ubytovania do termínu uzávierky, t.j. 19. apríl 2017, 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 VD Úsvit

z hlavnej železničnej stanice:

autobusom č. 61, zastávka Trnavská, s prípadným prestupom na autobus 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 19. apríla 2017.

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

Tešíme sa na stretnutie s Vami.


doc. Ing. Peter Szovics, PhD.
riaditeľ

Inštitút bankového vzdelávania NBS, n.o.

