



Sarajevo, 14.01.2021. godine

Broj: 06-06-2-1504-2/20

Vanjskotrgovinska komora Bosne i Hercegovine

Vas poziva na webinar:

“Oduševljavanje klijenata-kako pretvoriti vaše klijente u vaše obožavaoce”

koji će biti održan putem Zoom online platforme

28.01.2021. godine

Webinar “Oduševljavanje klijenata-kako pretvoriti vaše klijente u vaše obožavaoce” je interaktivna online radionica zasnovana na „Customer Masterplan“ metodologiji, koja se uči na Švicarskom institutu za ekonomsku izvrsnost i Evropskom institutu za sistemski menadžment.

U toku jednodnevne online radionice, učesnici će steći značajno praktično znanje kako inovativno uobličiti odnose sa klijentima i diferencirati svoju kompaniju i sebe od konkurencije. Na ovaj način će se generirati visok nivo interakcije sa kupcima tako da će prodaja veća od planirane, unakrsna prodaja i osvajanje novih kupaca postati realnost.

Putem odabranih zadataka, svaki učesnik će napraviti sveobuhvatan „Masterplan“ za oduševljavanje kupaca za svoju kompaniju. Sa ciljem uspostavljanja ove strategije na licu mjesta, svi učesnici će dobiti detaljnu dokumentaciju o „Customer Masterplan“ i njegovoj filozofiji i dostaviti će im se, putem emaila, materijal koji sadrži specifične zadatke koje će riješiti u toku obuke. Online radionica je namjenjena onima koji su zaduženi za odnose sa kupcima u kompaniji poput šefova ureda za odnose sa kupcima, prodajnog osoblja zaduženog za ključne kupce i sl.

Molimo Vas da imate u vidu da je u pitanju aktivna radionica, a ne „pasivni“ seminar. Od učesnika se očekuje aktivno učešće na webinaru kao i riješavanje pripremnog zadatka prije početka webinaru. Nakon isteka roka za prijave, svi registrirani učesnici će dobiti pripremini zadatak koji će trebati riješiti prije početka webinaru odnosno online radionice.

Program webinaru/radionice

08:45 – 09:00	Registracija
09:00 – 09:45	*zadatak 06 B PET POGREŠNIH SHVATANJA U ODNOSU PREMA KUPCU <ul style="list-style-type: none">• Fokus na očekivanja kupca• Fokus na proizvode• Fokus na zadovoljstvo kupca• Fokus on izvršenje („performance overflow → The Espresso Syndrom“)• Fokus na kupca kao vrsta prijateljstva sa kupcem• Pitanja i odgovori

09:45 – 10:15	<p>*zadatak 25 A</p> <p>TRI NIVOVA ODNOSA PREMA KUPCU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orjentiranost ka kupcu • Fokus na kupca • Oduševljavanje kupca/ izvrsnost u odnosu prema kupcu • Procjena pozicioniranja • Definiranje cilja kompanije ili ličnog cilja u smislu usklađivanja prema potrebama kupca • Pitanja i odgovori
10.15 – 11:15	<p>ŠTA JE ODUŠEVLJAVANJE KUPCA?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 do 10 učesnika se referira na svoj pripremni zadatak • Identificiranje elemenata oduševljenja • Grupiranje elemenata oduševljenja → identificiranje faktora oduševljenja • Zaključci
11:15 - 11:30	Pauza
11.30 – 12:30	<p>*zadatak 25 B/C</p> <p>UNIVERZALNE DIMENZIJE FOKUSA NA KUPCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Šta su univerzalne dimenzije fokusa na kupca? • Zašto je fokus na kupca vezan za kvalitet usluge? • Koje su najvažnije? • Na koje ćete se Vi fokusirati? • Kako će ovaj fokus generirati vaš identitet ili identitet vaše kompanije u vezi sa kupcem?
12:30 – 13:30	Pauza za ručak
13:30 – 14:00	<p>*zadatak 25D</p> <p>O ODUŠEVLJAVANJU KUPCA (IZVRSNOST U ODNOSU PREMA KUPCU)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Šta je oduševljavanje kupca? → Princip „crne kafe“ • Definicija sistematskog oduševljavanja kupca odnosno izvrsnosti u odnosima prema kupcu • Model sistematskog oduševljavanja kupca odnosno izvrsnosti u odnosima prema kupcu • Implementacija sistematskog oduševljavanja kupca odnosno izvrsnosti u odnosima prema kupcu
14:00 – 14.30	<p>*zadatak 26</p> <p>OBEĆANJE KUPCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Svrha „obećanja kupca“ • Način izražavanja „obećanja kupca“ • Korištenje „obećanja kupca“ • Pitanja i odgovori
14:30 – 15:15	<p>*zadatak 28</p> <p>PROCESI IZVRSNOSTI U ODNOSIMA PREMA KUPCU</p> <ul style="list-style-type: none"> • To nije samo lični odnos • O dodirnim tačkama sa kupcima bez učešća osoblja



	<ul style="list-style-type: none"> • Studij slučaja „Star Hotel“ • Lični zadatak: <ul style="list-style-type: none"> - Identificiranje 3 lične dodirne tačke sa kupcima bez učešća osoblja - Identificiranje procesa koji su „neprijateljski“ prema kupcu • Kratki uvod u izvrsnost u procesima prema kupcu
15:15 – 15:30	Pauza
15:30 – 16:00	IZVRSNOST U PONAŠANJU PREMA KUPCU <ul style="list-style-type: none"> • O ličnim odnosima (dodirne tačke sa kupcem uz učešće osoblja) • Razlika između (uobičajene) ljubaznosti i ljubaznosti prema kupcu • Lični zadatak: <ul style="list-style-type: none"> - Identificiranje 3 vrste neprijateljskog ponašanja prema kupcu
16:00 – 16:30	*zadatak 27 STANDARDI PONAŠANJA <ul style="list-style-type: none"> • Šta su standardi ponašanja? • Kako se formuliraju? • Kako rade „posao“? • Primjer • Pitanja i odgovori
16:00 – 16:45	POVEĆAVANJE BROJA KUPACA <ul style="list-style-type: none"> • Zašto oduševljavanje kupca/izvrsnost u odnosima prema kupcu vodi ka povećavanju broja kupaca • Kako se formuliraju? • Kako rade „posao“? • Primjer • Pitanja i odgovori
16:45 – 17:00	Pitanja i odgovori

Predavač: Jörg Hilber (Švicarska), magistar naprednih studija marketinga i menadžmenta usluga, smatra se jednim od vodećih evropskih stručnjaka u području odnosa s kupcima, a posebno u području sticanja i oduševljavanja kupaca. Izumio je koncept „sistematskog oduševljavanja kupaca“ i metod osvajanja kupaca tzv. „sistemska prodaja“, te odigrao ključnu ulogu u primjeni „tehnike kritičnih incidenata“ za ankete o zadovoljstvu kupaca u njemačkom govornom području u Evropi. Jörg je samostalni poduzetnik i predsjednik odbora međunarodno priznate agencije za istraživanje tržišta i predavač na nekoliko univerziteta, te dekan međunarodne poslovne škole.

Učešće na webinaru je besplatno. Webinar će se održati na engleskom jeziku. Molimo Vas da, ukoliko ste zainteresirani za učešće na webinaru, izvršite prijavu popunjavanjem [online prijavnog obrasca](#) najkasnije 25.01.2021. godine do 16:00. Neposredno prije početka edukacije učesnici će dobiti link za pristup webinaru. Za sve dodatne informacije možete se obratiti na telefon: 033/566-201 i 033/566-200.

Dr.sc. Elma Kovačević-Bajtal,
direktor Instituta za edukaciju

