

Komunikácia so zákazníkom



PhDr. Miroslav Nosál
2025

Čo ovplyvňuje zákazníkov pri rozhodovaní „prídem – neprídem?“



Kľúčovým prvkom pri rozhodovaní zákazníka
je človek v prvej línii:

Obchod je 1/3 potrieb a 2/3 vzťahov

Prečo zákazníci odchádzajú....

- **92% má pocit, že sa im nevenuje dostatok pozornosti**
- **88% nevidí dostatočnú iniciatívu**
- **81% má pocit, že personál je málo empatický**
- **iba 17% zákazníkov odchádza, lebo konkurencia je lacnejšia**

Ciele vzdelávacieho programu

Zdokonalit' svoje komunikačné zručnosti so zákazníkom.

- **Efektívne oslovenie, kladenie požiadaviek na kooperáciu zákazníka.**
- **Reakcie na jeho otázky a námietky s cieľom udržať si jeho záujem do budúceho obdobia.**
- **Korektne komunikovať nepríjemné a záťažové informácie.**

Spokojnosť zákazníka



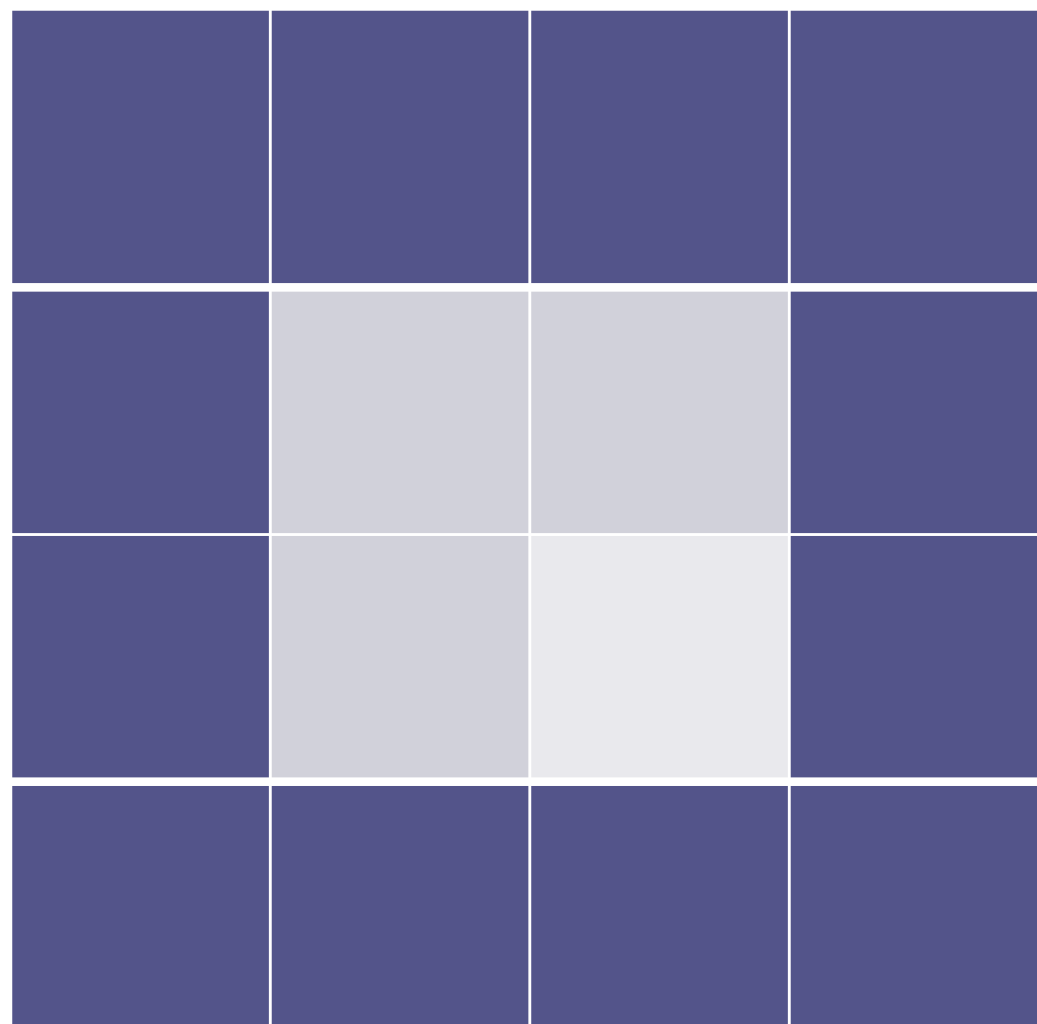
Nie prednáška, ale interaktivita rozvíja zručnosti





80/20 Paretovo pravidlo...

Štvorec...



Význam programu pre spoločnosť

- **...ani doba kamenná neskončila preto, že sa minul kameň...**

Jeroen van der Veer (generálny riaditeľ Royal Dutch Shell Plc)

Význam programu pre spoločnosť

- **Identifikácia prozákazníckeho, obchodného a tvorivého potenciálu zamestnancov spoločnosti**
- **Zvýšenie kvality komunikácie pracovníkov so zákazníkmi**
- **Konštruktívne zvládanie záťažových situácií nespokojných zákazníkov**
- **Profesionálna prezentácia cieľov spoločnosti pracovníkmi**



Komunikácia zákazníka ÚTOK-ÚNIK

Negatívne formulácie

- **nemáte pravdu, môžem vám dokázať, že nemáte pravdu**
- **vidíte, bola to predsa len vaša chyba**
- **rozmýšľate úplne nesprávne, tu ste urobili chybu**
- **to nemôžete posúdiť, viem, čo chcete povedať**
- **nepochopili ste ma**
- **nepočúvali ste ma**
- **to nemám ako vedieť**

Negatívne formulácie

- **viete, už 30 minút to s Vami riešiť, a mňa tu čaká aj iná práca**
- **robte si, ako viete, ale nerobíte dobre**
- **budete musieť ...**
- **ja neviem ...**
- **bohužiaľ, to sa nedá...**
- **zavolajte zajtra**

„Správni ľudia na správnom mieste sú kľúčom k úspechu spoločnosti“. Všetci dokážu svoje zručnosti rozvíjať, zdokonaľovať a učiť sa navzájom.

...dovidenia

kontakt: nosal.miro@gmail.com

