



EXPERT INTERNATIONAL
CONSULTANTA SI INSTRUIRE PENTRU AFACERI

S.C. EXPERT INTERNATIONAL S.R.L

www.expertinternational.ro

Cuprins Munca Orientata catre Client

1. Introducere în relații publice și comunicare
2. Orientarea spre client ca atitudine fundamentală
3. Tipuri de clienți și abordarea lor
4. Tehnici de comunicare cu clientul
5. Structura unui apel telefonic
6. Corespondența comercială
7. Procesul decizional al clientului
8. Procese post cumpărare: consumul și evaluarea
9. Comportamentul consumatorului organizațional
10. Urmăriri post vânzare
11. Soluționarea reclamațiilor