

## SHËRBIMI I KLIENTIT DHE MARRËDHËNIET ME PUBLIKUN

### Përshkrimi i kursit

Shërbimi i klientit është një nga funksionet kyç të çdo shoqërie ujësjellës kanalizime. Ky kurs trajnimi thekson rolin e shërbimit të klientit dhe marrëdhënieve me publikun në suksesin e Shoqërive UK. Kursi do të trajtojë çështje që kanë të bëjnë me parimet e shërbimit të klientit, ndikimin e organizimit dhe personelit të shërbimit të klientit në performancën tregtare të shoqërisë, manaxhimin e bazës së të dhënave të klientit, manaxhimin e përshtypjeve dhe ankesave të klientit, manaxhimin e leximit të matësve, faturimit dhe arkëtimit.



Pjesëmarrësit do të pajisen me njohuritë dhe aftësitë e nevojshme për të përballuar sfidat e përditshme të këtij shërbimi si dhe për të përmirësuar shërbimin e klientit dhe marrëdhëniet me publikun në shoqëritë e tyre.

### Kush duhet të marrë pjesë

Ky kurs është hartuar për profesionistët e shoqërive ujësjellës kanalizime dhe është veçanërisht i vlefshëm për përgjegjësit, specialistët, operatorët dhe azhornuesit e shërbimit të klientit, specialistët e marrëdhënieve me shtypin dhe publikun, përgjegjësit dhe specialistët e sektorit të shërbimit të matësve, si dhe përgjegjësit dhe specialistët e sektorit të leximi.

### Objektivat e kursit të trajnimit

Në fund të këtij kursi trajnimi, ju do të jeni të aftë të:

- Kuptoni rëndësinë e ofrimit të një shërbimi të shkëlqyer ndaj klientit;
- Kuptoni se si qendrimi i punonjësit ndikon në kënaqësinë e klientit;
- Kuptoni rëndësinë strategjike të një njësie të dedikuar të shërbimit të klientit;

- Kuptoni rëndësinë e manaxhimit të informacionit të klientit;
- Njihni marrëdhënien mes manaxhimit të bazës së të dhënave të klientit dhe reagimit të shpejtë ndaj pyetjeve apo kërkesave të klientëve;
- Njihni rolin e marrëdhënieve dhe komunikimit me publikun në vendosjen e një imazhi pozitiv të shoqërisë;
- Identifikoni variablat që ndikojnë kënaqësinë e klientit;
- Kuptoni rëndësinë e manaxhimit të përshtypjeve të klientit;
- Njihni rëndësinë e manaxhimit proaktiv të ankesave të klientëve;
- Zbatoni procedura të qarta të manaxhimit të ankesave;
- Kuptoni rolin e instalimit të matësve të konsumit në zvogëlimin e humbjeve të ujit dhe përmirësimin e performancën tregtare të shoqërisë;
- Kuptoni rëndësinë e vendosjes dhe zbatimit të procedurave të qarta për rastet e klientëve mos-pagues;
- Përgatitni një strategji komunikimi bazuar në nevojat e qytetarëve dhe në këshillim të hapur me ta;

### Metoda e trajnimit

Trajnimi është i bazuar në leksione të prezantuara në PowerPoint, të ndërthurura me diskutime. Përveç marrjes së leksioneve dhe diskutimeve, pjesëmarrësit do të analizojnë edhe raste konkrete studimore.

### Materialet e kursit të trajnimit

Pjesëmarrësit në këtë kurs trajnimi, do të pajisen me Manualin e Trajnimit "Shërbimi i Klientit dhe Marrëdhëniet me Publikun". Përpos kësaj, pjesëmarrësit do të pajisen me certifikatë.

### Tarifa e regjistrimit

Anëtarët e SHUKALB/SHUKOS: 22,000 lekë për person

Jo-anëtarët: 25,000 lekë për person

Kjo tarifë përfshin materialet e kursit, drekat, dhe pushimet për kafe.