



OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

Wykłady/warsztaty

**14 godzin zajęć
dydaktycznych**

**Miejsce:
Wrocław**

**OTREK Training and
Consulting Sp. z o.o.**

www.otrek.com.pl

tel. 609 502 546

Szanowni Państwo,

Przedstawiamy ofertę szkolenia pn. „**Obsługa trudnego klienta**” przygotowany dla pracowników, którzy na co dzień mają kontakt z klientem zewnętrznym

Cel Szkolenia:

- Uświadomienie uczestnikom szkolenia, jak ważna jest asertywna komunikacja w budowaniu relacji z klientem, a szczególnie w obsłudze trudnego klienta.
- Poszerzenie wiedzy z zakresu obsługi bezpośredniej i telefonicznej.
- Poszerzenie umiejętności z zakresu przygotowania się do rozmowy z klientem.
- Poszerzenie wiedzy na temat asertywności oraz umiejętności rozróżniania postawy agresywnej, pasywnej i manipulacyjnej od postawy i zachowań asertywnych.
- Zbudowanie i przećwiczenie zestawu asertywnych technik służących wzmacnianiu poczucia wartości, kompetencji i umiejętności obrony własnych granic w sytuacjach wywierania nacisku, presji i ataku ze strony klienta:
 - ❖ asertywnej odmowy,
 - ❖ asertywnego przyjmowania krytyki,
 - ❖ wyrażania asertywnej oceny krytycznej,
 - ❖ asertywnego radzenia sobie z atakiem i agresją klienta,
 - ❖ asertywnego wyrażania żądań, prośb i oczekiwań.
- Zdobycie umiejętności w zakresie stosowania wybranych technik radzenia sobie ze stresem.

Korzyści dla uczestników szkolenia:

- Przećwiczenie technik asertywnej komunikacji w obsłudze trudnego klienta.
- Wzmocnienie poczucia własnej wartości, kompetencji i umiejętności obrony własnych granic w sytuacjach trudnych w obsłudze klienta.
- Poszerzenie wiedzy z zakresu asertywnej postawy, zachowań i komunikacji w obsłudze trudnego klienta.

Metody szkoleniowe:

Szkolenie ma charakter interaktywny. Oznacza to, że uczestnicy będą zaangażowani podczas realizacji szkolenia. Trenerka stosuje zróżnicowane techniki dydaktyczne: symulacje, ćwiczenia praktyczne, prezentacje/wykłady, dyskusje, studia przypadków etc. Najważniejszym założeniem treningu będzie aktywny udział uczestników i praca w oparciu o symulacje i realne przykłady.

OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

Czas trwania szkolenia – 14 godzin dydaktycznych
Przygotowanie i prowadzenie: psycholog Kinga Truś

Program merytoryczny:

I Dzień

Sesja I

Kto to jest trudny klient?

- Źródła i kryteria rozpoznawania trudnego klienta.
- Typologia trudnych klientów.
- Dlaczego klienci stają się „trudni”? Psychologia negatywnych zachowań typu: złość, atak, roszczeniowość, niezadowolenie itp.
- Typowe gry trudnych klientów. Jak je rozpoznawać i nie wpadać w pułapki ich „trudnych gier”?
- Jak przygotowywać się do rozmów z klientem?

Sesja II

Asertywność jako kluczowe narzędzie radzenia sobie z „grami trudnego klienta”

- Agresja, pasywność, manipulacja, asertywność. Cechy różnych stylów zachowania.
- Zalety asertywnego zachowania. Autodiagnoza poziomu asertywności.
- Zasady prowadzenia asertywnych rozmów w relacji z trudnymi klientami.

Sesja III

Trudne tematy – trudne rozmowy.

Jasne wyrażanie oczekiwań wobec klienta:

- Rozmowa bez złudzeń - przekazywanie wyraźnych informacji o celach trudnej rozmowy.
- Jasne przedstawianie opinii i intencji osoby obsługującej trudnego klienta.
- Zadawanie pytań. Ustalanie faktów. Parafrazowanie. Udzielanie informacji zwrotnej.

Sesja IV

Rozmowa telefoniczna – zasady i sposoby obsługi klienta przez telefon.

Merytoryczne przygotowanie podstawą sukcesu rozmowy przez telefon.

Głos – rytm, tempo mówienia, akcent, ton głosu.

Język faktów i emocji – jak je łączyć w obsłudze klienta przez telefon?

Dzień II

Sesja V

Jak radzić sobie z presją trudnego klienta?

- Stawianie granic, czyli sztuka odmawiania. Sytuacje, w których pojawiają się problemy z mówieniem 'nie'. Taktyki uzyskiwania „tak”.
- Prezentacja i ćwiczenie modelu asertywnego odmawiania.
- Asertywne formułowanie skutecznych próśb i żądań.
- Metoda „zdartej płyty”

Sesja VI

Jak radzić sobie z krytyką i atakiem klienta?

- Prezentacja i ćwiczenie modelu asertywnego radzenia sobie z atakiem, krytyką i negatywnymi ocenami klienta.
- Metoda pochłaniania agresji: gra w śnieżki
- Asertywne formułowanie krytyki - nastawienie na rozwiązanie problemu.

Sesja VII

Sposoby radzenia sobie ze stresem w pracy związanej z obsługą trudnego klienta.

- Gromadzenie siły i energii – czyli wykorzystanie tzw. zasobów wewnętrznych i swoich mocnych stron.
- Techniki wygaszania stresu (wizualizacja, techniki oddechowe i relaksacja) – prezentacja i ćwiczenie wybranej techniki.

Trener prowadzący:

mgr Kinga Truś



stały trener „OTREK”- u, psycholog, specjalizuje się w szkoleniach prowadzonych technikami aktywnymi (m.in. NLP). Prowadzi szkolenia z zakresu miękkiego obszaru zarządzania tj. pracy zespołowej, komunikacji, mobbingu i rozwiązywanie konfliktów, technik sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta a także motywowania pracowników, ocen pracowniczych, walki ze stresem, wypalenia zawodowego.

Od uczestników prowadzonych przez nią szkoleń uzyskuje zawsze najwyższe oceny za jakość i efektywność zajęć. W 2004 roku została nagrodzona przez Prezydenta Wrocławia za wybitne osiągnięcia w pracy pedagogicznej.

Absolwentka studiów magisterskich z zakresu psychologii klinicznej i osobowości Akademii Teologii Katolickiej w Warszawie

Materiały szkoleniowe:

OTREK” dostarczy materiały szkoleniowe dla uczestników szkolenia (dla każdego uczestnika skrypt z autorskimi materiałami trenerów, case study, długopis)

Organizacja szkolenia:

Miejsce szkolenia:

Szkolenie odbędzie się we Wrocławiu w hotelu Campanile

Szkolenia obejmuje:

- 14 godzin dydaktycznych zajęć,
- przekazanie każdemu uczestnikowi szkolenia kompletu materiałów,
- zapewnienie trenerów,
- zapewnienie przerwy kawowej
- zaświadczenia dla uczestników o uczestnictwie w szkoleniu,
- nadzór organizacyjny.

Koordinator i opiekun szkolenia:



Katarzyna Aleksandrowicz

Dyrektor biura szkoleń, Prokurent

Tel.. 609 502 546 e-mail: szkolenia2@otrek.com.pl