



PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA – czego ludzie nie znoszą w obsłudze, a za czym tęsknią

oferta szkolenia otwartego

Szkolenie buduje świadomość oczekiwań współczesnego klienta i rozwija umiejętności właściwego dopasowania do nich. Dzięki ćwiczeniom uczestnicy nabędą umiejętność budowania relacji i rozwiną umiejętności komunikacyjne. Szkolenie ma też na celu rozwijanie asertywności oraz umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych podczas obsługi klienta.

Sposób pracy podczas szkolenia:

Uczestnicy poprzez **ćwiczenia i studia przypadków** uczą się i wyciągają wnioski, samodzielnie poszukują rozwiązań i budują własny zbiór narzędzi i dobrych praktyk, które będą przydatne podczas codziennej pracy.

- ✓ pracujemy w oparciu o **case study**, które pokazują realne problemy i rozwiązania z różnych branż,
- ✓ prowadzimy ćwiczenia zespołowe i indywidualne, po ich realizacji uczestnicy otrzymają informacje zwrotne, **wnioski** zapisujemy na flipcharcie, a następnie przekazujemy uczestnikom w formie prezentacji,
- ✓ przygotowujemy i zachęcamy do udziału w ćwiczeniach **symulacyjnych**,
- ✓ zachęcamy uczestników do dzielenia się własnym doświadczeniem i moderujemy **dyskusje** grupowe,
- ✓ prowadzimy krótkie, **interaktywne wykłady**.



Standard Usług
Szkoleniowo-Rozwojowych

Trener prowadzący:
Łukasz Kukorowski

Liczebność grupy:
3 – 5 osób

Termin realizacji:
8-9.08.2024 r.

Czas trwania:
2 dni szkoleniowe
w godz.
9:00-16:00

Miejsce realizacji:
**ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań**

OPEN
Konsultacje i Szkolenia
Ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań

Julita
tel. 881 036 989

www.open-szkolenia.pl



PRZYGOTOWANIE:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę, zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trener będzie mógł lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

PROFIL UCZESTNIKA:


Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem.

ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

1. Wymagania współczesnego klienta	<ul style="list-style-type: none"> • współczesne trendy w profesjonalnej obsłudze klienta, • czego ludzie nie znoszą w obsłudze? • za czym tęsknią? • co zrobić, by wywołać efekt WOW? • co zrobić, by klient był nie tylko usatysfakcjonowany, ale by wracał i polecał nas znajomym?
2. Jak budować relację z klientem, by trafić w jego oczekiwania?	<ul style="list-style-type: none"> • metody wzbudzania szacunku i zaufania, • techniki budowania partnerskiej relacji, • diagnoza potrzeb i oczekiwań oraz ich wpływ na umiemytny dobór usług/produktu, • poszukiwanie rozwiązań i wspólnych płaszczyzn, • dopasowanie do klienta.
3. Komunikacja prokliencka	<ul style="list-style-type: none"> • przyjęcie perspektywy klienta, • metody prezentowania intencji własnych i odkrywanie intencji klienta, • techniki aktywnego słuchania, • rekomendowanie rozwiązań językiem korzyści, • zmiana języka negatywnego na pozytywny, • zwroty wzmacniające i osłabiające przekaz, • skuteczne wykorzystanie otrzymanych informacji, • posługiwanie się faktami, • argumentacja logiczna i emocjonalna, • rola głosu i intonacji w kontakcie telefonicznym, • udzielanie rzeczowych informacji.
4. Asertywność w obsłudze klienta dzisiejszego klienta	<ul style="list-style-type: none"> • techniki asertywnej obsługi klienta, • zachowania asertywne, • techniki stawiania granic, • asertywna odmowa.

5. Obsługa trudnych klientów	<ul style="list-style-type: none"> • trudny klient - to znaczy jaki? • zasady i techniki radzenia sobie z obsługą trudnego klienta, • metody radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, • zmiana oceny na opinię, • szacunek i empatia.
6. Konflikt w obsłudze	<ul style="list-style-type: none"> • psychologia i źródła konfliktu, • zachowania prowadzące do eskalacji, • opanowanie - jak zachować spokój? • własny styl rozwiązywania konfliktu, • wyrażanie potrzeb, • narzędzia zarządzania konfliktem, • jak przekazać niekorzystne informacje?
7. Rola emocji w obsłudze	<ul style="list-style-type: none"> • co kryje się za emocjami klienta? • jak uruchomić empatię i troskę? • spirala emocji, • wygaszanie emocji swoich i klienta, • techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami.
8. Wywieranie wpływu w obsłudze klienta	<ul style="list-style-type: none"> • techniki wywierania wpływu, • manipulacje klienta, • reguły wpływu społecznego, • podstawy negocjacji w obsłudze klienta, • komunikacja wprost.
	<ul style="list-style-type: none"> • analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem, • ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem - sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, udzielania informacji, • pytania w analizie potrzeb klienta – jak dobrze zacząć i jak się dowiedzieć, czego klient naprawdę chce, • inicjatywa własna – jak możemy pomóc klientowi, efekt WOW w obsłudze klienta, • typologia klientów - jak rozpoznawać i właściwie reagować na różne style zachowań i komunikacji, • analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.

PODSUMOWANIE:

	<ul style="list-style-type: none"> • Dyskusja podsumowująca • Wręczenie uczestnikom certyfiatów ukończenia szkolenia • Fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć • W razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia trener jest do dyspozycji uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych
---	---

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Liczebność grupy:	3 - 5 osób
Termin:	8-9.08.2024 r.
Miejsce:	Siedziba firmy OPEN - ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
Cena:	1590 PLN + 23% VAT / 1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • diagnozę potrzeb w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem, • przeprowadzenie zajęć przez trenera z wieloletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały drukowane i elektroniczne będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć, • po zakończeniu szkolenia trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).
Płatność:	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy dzień po realizacji z terminem płatności 7 dni (nie pobieramy zaliczki przed realizacją szkolenia).

Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz- Żok

tel. 881 036 989

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY (kliknij w ikonę poniżej):



CO NAS WYRÓŻNIA:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim doświadczeniem. Są Oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników, na podstawie ankiety wypełnionej przez uczestników przed szkoleniem.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach 3 - 5 osobowych**, dzięki temu każdy uczestnik ma okazję wziąć udział w ćwiczeniach i otrzymać indywidualne informacje zwrotne.
- ✓ **Warsztatowy sposób pracy** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę i ćwiczenia, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych** – po szkoleniu uczestnicy mogą pobrać materiały za pośrednictwem platformy "Strefa Klienta".
- ✓ **Kontakt po szkoleniu** – uczestnik może porozmawiać z trenerem po skończonym szkoleniu lub skontaktować się w innym terminie.
- ✓ **Dogodna forma płatności** – fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy w dniu jego realizacji z terminem płatności 7 dni.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma pozytywnie przeszła przez proces certyfikacji i zdobyła znak jakości: Standard Usług Szkoleniowo – Rozwojowych SUS 2. 0.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, zrealizowaliśmy projekty rozwojowe zarówno dla przedsiębiorstw MŚP, dużych firm oraz międzynarodowych korporacji, poniżej wyszczególniamy kilku naszych Klientów:



PEŁNA OFERTA NASZEJ FIRMY:



PROJEKTY ROZWOJOWE



DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ
I FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI



BADANIA, DIAGNOSTYKA, AUDYTY



COACHING I KONSULTACJE



WARSZTATY DLA ZESPOŁÓW



SZKOLENIA ZAMKNIĘTE



WELLBEING



DZIAŁANIA ONLINE