



EFEKTYWNA OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

Wykłady/warsztaty

**14 godzin zajęć
dydaktycznych**

**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.

Rezultaty szkolenia:

Rezultatem szkolenia będzie nauczanie uczestników stosowania technik asertywnej komunikacji w obsłudze trudnego klienta, wzmocnienie poczucia własnej wartości, kompetencji i umiejętności obrony własnego stanowiska w sytuacjach trudnych, poszerzenie wiedzy z zakresu asertywnej postawy, zachowań i komunikacji w procesie obsługi 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.

Program merytoryczny:

1. Definicja trudnego klienta.

- Źródła i kryteria identyfikacji trudnego klienta.
- Typologia trudnych klientów.
- Psychologia negatywnych zachowań typu złość, atak, roszczeniowość, niezadowolenie itp. Dlaczego klienci stają się trudni?
- Typowe zachowania i gry trudnych klientów.
- Jak rozpoznawać i nie wpadać w pułapki „trudnych gier”?
- Jak przygotować się do profesjonalnych rozmów z klientem.
- Typowe przypadki prowadzenia rozmów z trudnymi klientami.

2. Asertywność jako kluczowe narzędzie radzenia sobie z trudnym klientem.

- Agresja, pasywność, manipulacja, asertywność – podstawowe objawy i cechy.
- Sposoby i zalety asertywnego zachowania.
- Autodiagnoza poziomu asertywności.
- Zasady prowadzenia asertywnych rozmów w relacji z trudnymi klientami.

3. Trudne tematy – trudne rozmowy z klientem.

- 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 i ustalanie faktów.
- Parafrazowanie i udzielanie informacji zwrotnej.

4. Rozmowa telefoniczna z klientem.

- Zasady i sposoby obsługi klienta przez telefon.
- Merytoryczne przygotowanie podstawą sukcesu rozmowy z klientem przez telefon.
- Głos, rytm, tempo mówienia, akcent i ton głosu w rozmowie z klientem.
- Jak łączyć język faktów i emocji w obsłudze klienta przez telefon.
- Typowe przypadki prowadzenia skutecznych rozmów z klientem przez telefon

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:

Szkolenia obejmuje:

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

Koordynator i opiekun szkolenia:



Katarzyna Aleksandrowicz

Dyrektor biura szkoleń, Prokurent

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