



**PROFESJONALNA OBSŁUGA SERWISOWA  
W SYTUACJACH STANDARDOWYCH I TRUDNYCH**

**Wykłady/warsztaty**

---

**14 godzin zajęć  
dydaktycznych**

---

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

**[www.otrek.com.pl](http://www.otrek.com.pl)**

**tel. 609 502 546**

Szanowni Państwo,  
Przedstawiamy ofertę szkolenia pn. „**Profesjonalna obsługa serwisowa w sytuacjach standardowych i trudnych**” przygotowany dla pracowników, którzy na co dzień mają kontakt z klientem zewnętrznym

### Cel Szkolenia:

Celem szkolenia jest wyposażenie pracowników serwisu motoryzacyjnego w techniki i sposoby porozumiewania się z klientami serwisu w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Celem jest także wykreowanie wizerunku przyjaznego dla klientów serwisu, elastycznie i efektywnie realizującego potrzeby klientów. Szkolenie także dostarczy uczestnikom szkolenia umiejętności prawidłowego reagowania na emocje oraz nauczy radzenia sobie z krytyką klientów serwisu.

### Rezultat szkolenia:

Rezultatem szkolenia będzie nauczanie uczestników stosowania różnych technik i narzędzi wpływających pozytywnie na obsługę klientów serwisu oraz tworzenie wizerunku firmy przyjaznej klientowi. Ponadto rezultatem szkolenia będzie kształtowanie prawidłowych relacji uczestników szkolenia z klientami, nauczanie się stosowania standardów obsługi klienta a także nauczanie się odpowiedniego zachowania w konkretnych trudnych sytuacjach serwisowych. Uczestnicy szkolenia poznają także różne sposoby i techniki prowadzenia komunikacji z klientami.

### Program merytoryczny:

#### 1. Typologia klientów serwisu motoryzacyjnego.

- Jakich klientów obsługuje serwis motoryzacyjny?
- Typowe i nietypowe rodzaje zachowań klientów serwisu.
- Charakterystyka potrzeb klientów serwisu.
- Co irytuje i zniechęca klientów serwisu motoryzacyjnego.

#### 2. Sposoby radzenia sobie z różnymi typami klientów serwisu.

- Jak radzić sobie z różnymi typami klientów?
- Elastyczne dopasowanie zachowania obsługi do różnych typów klientów.
- Typy zachowań, które wpływają pozytywnie a które negatywnie na zachowania klienta.
- Przyjazna atmosfera i profesjonalna obsługa serwisowa w kontakcie z klientem, czyli pozytywne nastawienie, wiarygodność i zaufanie.

#### 3. Zapobieganie sytuacjom trudnym w usługach serwisowych.

- Sposoby poznawania perspektywy i zrozumienie potrzeb klienta.
- Minimalizowanie możliwości wystąpienia błędu oraz nieporozumienia w relacji z klientem.

- Umiejętności szczególnie istotne w sytuacjach grożących napięciem lub konfliktem.

#### **4. Udzielanie informacji i doradzanie klientowi w złożonych sytuacjach technicznych.**

- Sposoby jasnego i czytelnego formułowania własnych wypowiedzi i argumentów.
- Język wypowiedzi budujących porozumienie.
- Co mówić a czego szczególnie unikać?
- Zachęcanie klienta do szukania pozytywnych rozwiązań i porozumienia.

#### **5. Sytuacje trudne i konfliktowe w obsłudze klienta serwisowego.**

#### **6. Asertywność, trening bazowych kompetencji niezbędnych w sytuacjach trudnych i złożonych.**

- Wypracowanie wzorców zachowań asertywnych.
- Radzenie sobie z presją i manipulacją ze strony klienta.
- Sposoby profesjonalnego odmawiania klientowi.
- Przyjmowanie nadmiernej krytyki ze strony klienta.

#### **7. Przekazywanie negatywnych informacji klientowi, przydatne schematy i wzorce dobrych praktyk.**

### **Trener prowadzący:**

Specjalista, stały Trener „OTREK”- u,

### **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](mailto:szkolenia2@otrek.com.pl)