

Profesjonalna obsługa trudnego klienta

Informacje o usłudze

Czy usługa może być dofinansowana?	Tak
Sposób dofinansowania	<ul style="list-style-type: none">wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników
Rodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Podrodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Dostępność usługi	Otwarta

Numer usługi	2019/02/20/8389/314173		
Cena netto	1 219,51 zł	Cena brutto	1 500,00 zł
Cena netto za godzinę	87,11 zł	Cena brutto za godzinę	107,14
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	14		
Termin rozpoczęcia usługi	2019-10-03	Termin zakończenia usługi	2019-10-04
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2019-07-04	Termin zakończenia rekrutacji	2019-10-02
Maksymalna liczba uczestników	15		
Kategoria główna KU	Rozwój osobisty		
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: Znak Jakości TGLS Quality Alliance		
Czy usługa pozwala na zdobycie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?	Nie		
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?	Nie		
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	Tak		

Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu		SNK Szkolenia Językowe i Biznesowe Katarzyna Ludzińska	
Osoba do kontaktu	Justyna Ratajewska	Telefon	733 170 333
E-mail	info@szkolanakolach.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Cele kursu: a) w obszarze wiedzy: - zna typologię klientów PEKA - zna techniki sprzedaży usług w branży rachunkowej - zna zasady komunikacji z klientami przez telefon b) w obszarze umiejętności: - planuje czynności zawodowe - stawia sobie cele i dąży do ich realizacji c) w obszarze kompetencji: - potrafi reagować na zastrzeżenia i obiekcje klientów - potrafi dobrze organizować pracę

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Moduł 1 Podstawy wiedzy z zakresu profesjonalnej obsługi klienta

- Jakie są kluczowe funkcje w profesjonalnej obsłudze klienta?
- Nawiązanie relacji z klientem

Moduł 2 Typologia klientów PEKA

- Wady i zalety każdego typu klienta
- Jak sobie radzić z każdym typem klienta?

Moduł 3 Reagowanie na zastrzeżenia i obiekcje klientów

- Najczęściej pojawiające się zastrzeżenia w branży rachunkowej- diagnoza
- Metody profesjonalnego reagowania (sztuka zadawania pytań)

Moduł 4 Techniki sprzedaży usług

- Strategie sprzedaży i techniki finalizacji
- Ćwiczenia praktyczne

Moduł 5 Zasady komunikacji z klientami przez telefon

- Co robię nawykowo?
- Co pomaga a co jest zbędne?
- Rola ciszy vs komunikatów słownych w obsłudze klienta

Moduł 6 Cele i priorytety

- Jakie są kryteria dobrze wyznaczonego celu?
- Zasada Pareto-praktyczne wykorzystanie

- Techniki ustalania priorytetów w pracy zawodowej
- Pilność i ważność zadań- Metoda Eisenhowera

Moduł 7 Zasady planowania czynności zawodowych

- Ile czasu należy poświęcać na planowanie codziennych czynności
- Reguły planowania czasu i dlaczego planowanie przeciwdziała wypaleniu zawodowemu
- Najczęstsze błędy planowania
- Jak radzić sobie z mechanizmem odwlekania?

Moduł 8 Zasady dobrej organizacji pracy

- Harmonogramy zadań
- Umiejętność kontroli działań własnych
- Mindfulness - czyli uważność w pracy zawodowej

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Po odbytym szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- wskazać kluczowe funkcje w profesjonalnej obsłudze klienta
- rozpoznać typy klientów
- reagować na zastrzeżenia i obiekcje klientów
- wykorzystać poznane techniki sprzedaży w praktyce
- efektywnie rozmawiać z klientem przez telefon
- wyznaczać cele i priorytety w codziennej pracy

Grupa docelowa

Pracownicy wszystkich szczebli zawodowych.

Materiały dydaktyczne

- materiały piśmienne (skrypt)
- teczka, długopis, notes
- rzutnik
- laptop
- autorskie ćwiczenia
- narzędzia do samopisu

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Zajęcia szkoleniowe	2019-10-03	08:00	09:30	1:30
2	Przerwa kawowa	2019-10-03	09:30	09:45	0:15
3	Zajęcia szkoleniowe	2019-10-03	09:45	11:15	1:30

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4	Przerwa kawowa	2019-10-03	11:15	11:30	0:15
5	Zajęcia szkoleniowe	2019-10-03	11:30	13:00	1:30
6	Przerwa kawowa	2019-10-03	13:00	13:15	0:15
7	Zajęcia szkoleniowe	2019-10-03	13:15	14:45	1:30
8	Zajęcia szkoleniowe	2019-10-04	08:00	09:30	1:30
9	Przerwa kawowa	2019-10-04	09:30	09:45	0:15
10	Zajęcia dydaktyczne	2019-10-04	09:45	11:15	1:30
11	Przerwa kawowa	2019-10-04	11:15	11:30	0:15
12	Zajęcia dydaktyczne	2019-10-04	11:30	13:00	1:30
13	Przerwa kawowa	2019-10-04	13:00	13:15	0:15
14	Zajęcia dydaktyczne	2019-10-04	13:15	14:45	1:30

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Katarzyna Ludzińska
Obszar specjalizacji	Psycholog społeczny, pedagog, trener biznesu, licencjonowany doradca zawodowy.

Doświadczenie zawodowe	<p>Jest licencjonowanym doradcą zawodowym (nr D/pup/2008/03), Liderem Klubu Pracy i Trenerem Zastępowania Agresji ART®. Szkoliła się m. in. u Roberta Diltsa ("Modelowanie Czynników Sukcesu w Biznesie" i "Meta Przywództwo"). Ukończyła Akademię Coachingu EIPB.</p> <p>Nieustannie podnosi swoje kwalifikacje w kierunku pracy z drugim człowiekiem, bo uważa, że rozwój jest fundamentem procesu pomagania innym. W pracy jako trener i coach towarzyszy jej motto: "traktuj innych tak, jak sam chciałbyś być traktowany". Posiada doświadczenie w prowadzeniu treningów głównie z obszarów rozwoju osobistego i umiejętności interpersonalnych, a także kompetencji sprzedażowych i menedżerskich. Specjalizuje się w tworzeniu i realizacji treningów wspomagających aktywizację zawodową osób dorosłych. W pracy indywidualnej (coaching i indywidualne doradztwo zawodowe) z ludźmi kładzie szczególny nacisk na tworzenie przestrzeni dla potrzeb klienta oraz osiąganie przez nich wymiernych celów. Współpracowała z Nauczycielskim Kolegium Języków Obcych w Lublinie prowadząc zajęcia dydaktyczne z podstaw psychologii. Jest autorką publikacji z dziedziny psychologii nieśmiałości. Interesuje się coachingiem rodzicielskim.</p>
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	<p>W ciągu 8 lat poprowadziła ok. 500 godz. z w/w zakresu oraz poprowadziła ok. 30 godz. sesji indywidualnych dotyczących obsługi klienta i psychologii sprzedaży.</p>
Wykształcenie	<p>Wyższe - od 2007 r. mgr Psychologii o specjalizacji psychologia społeczna na UMCS w Lublinie. 2005-2007 - Dyplom ukończenia studiów podyplomowych Pedagogiczne Studia Kwalifikacyjne na UMCS w Lublinie. 2009-2010 - Studia podyplomowe, kierunek "Trener Biznesu" na WSPiA w Lublinie. Szkoliła się m. in. u Roberta Diltsa ("Modelowanie Czynników Sukcesu w Biznesie" i "Meta Przywództwo"). Ukończyła Akademię Coachingu EIPB, ukończyła kurs języka migowego i szkołę Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach.</p>

Lokalizacja usługi

Adres:

**Eugeniusza Romera 75
20-487 Lublin, woj. lubelskie**

Szczegóły miejsca realizacji usługi:

**Sale konferencyjne miasta Lublin.
Szczegółowe informacje odnośnie miejsca
szkolenia zostaną podane bliżej terminu
szkolenia.**

Warunki logistyczne:

Wi-fi