

Profesjonalna obsługa trudnego klienta

Usługa archiwalna

Informacje o usłudze

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

Numer usługi	2019/11/20/5030/490658		
Cena netto	890,00 zł	Cena brutto	1 094,70 zł
Cena netto za godzinę	111,25 zł	Cena brutto za godzinę	136,84
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	8		
Termin rozpoczęcia usługi	2019-12-17	Termin zakończenia usługi	2019-12-17
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2019-11-20	Termin zakończenia rekrutacji	2019-12-16
Maksymalna liczba uczestników	15		
Kategoria główna KU	Rozwój osobisty		
Kategorie dodatkowe KU	Usługi		

Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0
Czy usługa pozwala na uzyskanie 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	VIDI Centrum Rozwoju Kadr Tomasz Kubicius		
Osoba do kontaktu	Beata Kubicius	Telefon	32 470 11 75
E-mail	szkolenia@superszkolenia.pl		

Cel usługi

Cel biznesowy

Budowanie pozytywnej i długotrwałej relacji z klientem. Klienci będą profesjonalnie obsłużeni, co sprawi, że zostaną z Tobą na lata i będą polecać Twoje usługi znajomym. To jest klucz do Twojego sukcesu!

Cel edukacyjny

Podczas szkolenia uczestnicy poznają skuteczne techniki obsługi klienta. Podczas szkolenia uczestnicy poznają najważniejsze zasady budowania pożądanego kontaktu z klientem, a także dowiedzą się, jak reagować w trudnych sytuacjach, które mogą mieć miejsce w trakcie tych rozmów. To szkolenie pokazuje jak stosować odpowiednie techniki rozmowy, aby klient wysłuchał argumentacji, nauczy jak radzić sobie ze stresem w sytuacjach konfliktowych. Uczestnik dowie się jak budować pozytywne i długotrwałe relacji z klientem. Uczestnik dowie się jak reagować na zarzuty ze strony klienta. Uczestnik dowie się jak: obsługiwać klientów i kontrahentów. Uczestnik rozwinie kompetencje komunikacji interpersonalnej.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Szkolenie PROFESJONALNA OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA zapozna Cię z nowymi technikami obsługi klienta i radzenia sobie z jego obiekcjami oraz zastrzeżeniami.

PROGRAM SZKOLENIA:

Pierwsze wrażenie, nawiązanie kontaktu.

Jak Cię widzą, tak Cię piszą. Rola i znaczenie „opakowania”.
Techniki wywierania pozytywnego pierwszego wrażenia.

Przygotowanie do rozmowy z klientem.

Informacja najcenniejszym towarem.
Jakie informacje posiadam, a jakie mogę łatwo zdobyć?

Sposoby i techniki obsługi klienta.

Przebieg rozmowy z klientem, techniki angażowania rozmówcy.
Radzenie sobie z trudnymi, agresywnymi zachowaniami klientów.
Techniki radzenia sobie z trudnymi pytaniami.
Asertywność pracownika. Klient się czepia! To szansa, czy zagrożenie?
Czy klient ma zawsze rację?
Typy klientów składających reklamacje. Typologia klientów.
Technika kwitowania pytań.
Techniki przełamania obiekcji i sprzeciwów klienta.

Komunikacja w relacjach z klientami.

Dobre i złe nawyki komunikacyjne.
Prawa i techniki perswazji.
Zwroty „parzące” i „nęcące”.

Klient dobrze obsłużony orędownikiem naszej firmy

Metody wywieranie pozytywnego wpływu na ludzi.
Sposoby zwiększania lojalności klienta w stosunku do Twojej firmy.
Kim jest klient dla organizacji zorientowanej biznesowo?

Więcej na www.superszkolenia.pl -----> **PROFESJONALNA OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA**

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

- rozwijanie u uczestników umiejętności profesjonalnego prowadzenia rozmowy poprzez praktyczne ćwiczenia skutecznej komunikacji z klientem,
- rozwijanie umiejętności asertywnego zachowania i wzmocnienie pozytywnego wizerunku firmy poprzez dobre relacje z klientami,
- rozwijanie umiejętności z zakresu wykorzystanie skutecznych technik reagowania na zachowania trudnych klientów, techniki odpierania zastrzeżeń.
- zwiększenie samoświadomości jakie znaczenie ma dla firmy klient,
- doskonalenie umiejętności związanych z efektywnym reagowaniem na zastrzeżenia klienta,
- kontrolowanie własnych emocji i stworzenie przyjemnej atmosfery rozmowy.

Grupa docelowa

Szkolenie skierowane do: przedstawicieli handlowych (B2B, B2C), konsultantów i doradców oraz specjalistów ds. sprzedaży, pracowników BOK, telemarketerów.

"Usługa również adresowana dla uczestników projektu Małopolskie Bony Rozwojowe".

Materiały dydaktyczne

- **skrypty szkoleniowe (w formie elektronicznej)**
- karty pracy do ćwiczeń,
- notes
- długopisy

jedna godzina szkoleniowa to 45 minut

Szkolenia prowadzone przez VID Centrum Rozwoju Kadr są szkoleniami narzędziowymi. Uczestnicy dostają do ręki gotowe narzędzia pracy, które mogą wykorzystać już następnego dnia. 20% czasu szkolenia to teoria (inspiracja) poparta przykładami z życia, a 80% czasu szkolenia to ćwiczenia indywidualne i zespołowe, case studies. Warsztaty szkoleniowe są dynamiczne, wypełnione przykładami, symulacjami i praktyką.

Informacje dodatkowe

Szkolenie trwa 1 dzień, od 9.00 do 16.30 każdego dnia tj. 8 godziny dydaktycznych, gdzie jedna godzina dydaktyczna to 45 minut.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Profesjonalna obsługa trudnego klienta	2019-12-17	09:00	10:30	1:30
2	przerwa	2019-12-17	10:30	10:45	0:15
3	Profesjonalna obsługa trudnego klienta	2019-12-17	10:45	13:00	2:15
4	przerwa obiadowa	2019-12-17	13:00	14:00	1:00
5	Profesjonalna obsługa trudnego klienta	2019-12-17	14:00	15:30	1:30
6	przerwa	2019-12-17	15:30	15:45	0:15

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7	Profesjonalna obsługa trudnego klienta	2019-12-17	15:45	16:30	0:45

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Anna Nizioł - Waga
Obszar specjalizacji	<ul style="list-style-type: none"> • Sprzedaż i obsługa klienta • techniki sprzedaży • Profesjonalna obsługa klienta • Skuteczna sprzedaż przez telefon • Negocjacje • Komunikacja • planowanie handlowe
Doświadczenie zawodowe	<p>Zawodowo pracuje w obszarze psychologii organizacji i zarządzania oraz psychologii biznesu. Posiada 15letnie doświadczenie w handlu, łączy aspekty sprzedaży i psychologii wprowadzając je do biznesu. Prowadzi między innymi rekrutacje i selekcje kandydatów na stanowiska menedżerskie, w tym Assessment Centre oraz Development Centre. Prowadzi Coaching Grupowy z kluczowymi zespołami zarządzającymi, w tym także z zespołami biznesowymi znajdującymi się w kluczowym momencie funkcjonowania organizacji (min. Grupa Curate). Jest supervisorem na zebraniach zespołu. Doświadczenie w zarządzaniu zespołem rozpoczęła w 2008 jako koordynator ds. rozwoju w branży ochrony, a następnie w sieci aptek Dbam o Zdrowie. Pracowała między innymi dla: Eurocash/Tradis (branża FMCG) ; Impel Security Polska (branża ochrony osób i mienia) ; Cyfrowy Polsat (branża telekomunikacyjna) ; Tezet (branża paliw gazowych) ; Slawex (branża farmaceutyczna) ; Herbapol (branża farmaceutyczna) ; Same Dobre Apteki (branża farmaceutyczna) ; Polkomtel (branża telekomunikacyjna) ; mPunkt (branża telekomunikacyjna) ; Grupa Aptek Curate (branża farmaceutyczna) XVISION (branża reklamowa) ; Lubelska Fundacja Rozwoju Lubelszczyzny (sektor projektów unijnych) Podlaska Szkoła Trenerów (Train the trainers)</p>

Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Jako trener na swoim koncie ma już ponad 3000 godzin szkoleniowych. Opracowuje, wdraża i realizuje programy treningów menedżerskich (branża farmaceutyczna). Przygotowała i zrealizowała 6 pełnych rocznych programów treningowych dla menedżerów w sieci aptek Curate oraz 2 półroczne programy szkolenia dla menedżerów w branży telekomunikacyjnej (mPunkt i Cyfrowy Polsat). Szkoli menedżerów także z branży m.in. FMCG, motoryzacyjnej, paliwowej, odzieżowej, gastronomicznej i innych.
Wykształcenie	2009-2014 Psychologia, studia magisterskie jednolite 5-letnie, Specjalność: Psychologia Organizacji i Zarządzania Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie 2013-2014 Akademia Profesjonalnego Coachingu Europejski Instytut Psychologii Biznesu w Lublinie 2008-2009 Trener Biznesu - studia podyplomowe Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie 2000-2005 Prawo, studia magisterskie jednolite 5-letnie, mgr prawa Katolicki Uniwersytet Lubelski

Lokalizacja usługi

<p>Adres: handlowców 14 32-089 Kraków, woj. małopolskie</p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi:</p>	<p>Warunki logistyczne:</p> <p>Klimatyzacja,Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami,Wi-fi,Inne</p>
---	---