

Skuteczność osobista we współpracy z Klientami

Usługa archiwalna

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		2020/01/13/10142/514404	
Cena netto	480,00 zł	Cena brutto	590,40 zł
Cena netto za godzinę	60,00 zł	Cena brutto za godzinę	73,80
Usługa z możliwością dofinansowania		Tak	
Liczba godzin usługi		8	
Termin rozpoczęcia usługi	2020-02-22	Termin zakończenia usługi	2020-02-22
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2020-01-13	Termin zakończenia rekrutacji	2020-02-17
Maksymalna liczba uczestników		10	
Kategoria główna KU		Zarządzanie i organizacja	
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	HILLWAY Training & Consulting Drumlak, Kalinowski i Sawicka Sp. J.		
Osoba do kontaktu	Anna Zielińska	Telefon	+48 22 250 22 82
E-mail	info@hillway.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Głównym celem szkolenia jest dostarczenie narzędzi komunikacyjnych wspierających budowanie relacji oraz poznanie możliwości i sposobów pracy z Klientem oraz technik radzenia sobie z emocjami podczas wizyt serwisowych. Dzięki poznaniu różnorodności typów osobowości pracownicy będą umieli odpowiednio dopasować komunikat do Klienta, jak również lepiej poznać jego oczekiwania odnośnie współpracy. Szkolenie będzie prowadzone zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami uczestników, będziemy bazować na ich wiedzy i umiejętnościach z zakresu obsługi Klienta przy jednoczesnym aktywnym i wzbudzającym zaangażowanie grupy kształtowaniu postawy pro-klienckiej.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

REPREZENTOWANIE FIRMY W KONTAKCIE Z KLIENTEM

- Umiejętność właściwego zaprezentowania firmy w relacji z Klientami
- W jaki sposób odnaleźć równowagę między "byciem sobą" a reprezentowaniem firmy
- Relacje z klientami (profesjonalizm, empatia, kultura, atmosfera)

ROLA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

- Twoja postawa wizytówką Firmy
- Złota i platynowa zasada obsługi Klienta
- Obecne problemy wynikające z kontaktów z Klientem
- Korzyści dla mnie i Firmy z efektywnej obsługi Klienta

STRUKTURA I STANDARDY PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA - PODCZAS WIZYTY SERWISOWEJ

- Rola pierwszego pozytywnego wrażenia
- Badanie potrzeb i oczekiwań podczas wizyty serwisowej
- Aktywne słuchanie
- Techniki zadawania pytań –co mówimy a co Klient słyszy
- Parafrazowanie i podsumowania
- Rola informacji zwrotnej
- Udzielanie jasnych informacji w ramach zakresu prac serwisowych,
- Udzielanie informacji poza zakresem prac serwisowych - Przedstawienie propozycji rozwiązań

ASERTYWNOŚĆ W OBSŁUDZE KLIENTA

- Asertywność – czym różni się od agresji i uległości
- Zachowanie asertywne
- Asertywność – jak to robić w praktyce
- Zalety zachowań asertywnych w kontaktach z Klientem
- Podsumowanie i zakończenie rozmowy
- Rola końcowego pozytywnego wrażenia

RADZENIE SOBIE Z KLIENTEM W TRUDNYCH SYTUACJACH

- Rodzaje trudnych sytuacji w pracy z klientem
- Typy trudnych postaw i jak sobie z nimi radzić
- Zamiana problemu na cel
- Podsumowanie i przekazanie rozwiązań
- Wspólne ustalenia z rozmówcą, akceptacja rozwiązań
- Rozmowa w obszarze Klienta
- Przedstawienie swojego rozwiązania

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie:

- wiedział jakie wymagania stawiają współcześni klienci w stosunku do pracowników firm.
- znał czynniki i zachowania pracowników mające wpływ na zachowania klientów.
- wiedział jakich zwrotów warto unikać, a jakie stosować w celu lepszego wzajemnego zrozumienia i poszukiwania rozwiązań korzystnych dla obu stron.
- wiedział jak zachowywać się pod wpływem stresu związanego z pojawiającymi się przeciwnościami i wynikającymi z tego problemami.
- wiedział w jaki sposób zachowania wynikające ze stresu wpływają na jakość współpracy.
- wiedział jak profesjonalnie obsługiwać klientów i wychodzić naprzeciw ich wymaganiom
- wiedział jak komunikować się z klientami w celu lepszego wzajemnego zrozumienia i poszukiwania rozwiązań korzystnych dla obydwóch stron.
- wykazywał się postawą empatyczną i asertywną w obliczu zdenerwowanego klienta
- potrafił zabezpieczyć się przed powtarzającymi się sytuacjami trudnymi oraz wiedział w jaki sposób to uczynić
- stosował praktyczne techniki rozładowania napięcia emocjonalnego i radzenia sobie z codziennym stresem
- świadomy swoich umiejętności obsługi klienta i potrzeby ich dalszego rozwijania

Grupa docelowa

Szkolenie skierowane jest do firm i instytucji, którym zależy na wysokiej jakości obsługi klienta, a także na tym, by zamienić zgłoszenia w długofalowe opłacalne relacje. Szkolenie przeznaczone jest dla osób kontaktujących się osobiście podczas wizyt serwisowych i/lub telefonicznie z klientami.

Opis warunków uczestnictwa

PODPISANE ZAMÓWIENIE LUB UMOWA ZLECENIA REALIZACJI SZKOLENIA ZAMKNIĘTEGO

Szkolenia organizowane w formie zamkniętej, dedykowanej danej firmie, dopasowane do specyfik organizacji, branży i potrzeb uczestników.

JAK ORGANIZUJEMY SZKOLENIE ZAMKNIĘTE?

Szkolenia dedykowane HILLWAY to profesjonalne projekty rozwojowe z 2 dniowym szkoleniem bazowym, gdzie cykl edukacyjny jest wydłużony do 60-80 dni!

Optymalnie Model 2 +1 (2 dni szkolenia -> wdrożenie usprawnień -> 3-4 tygodnie po szkoleniu właściwym 1 dzień szkolenie Follow-up z analizą punktów krytycznych, utwaleniem wiedzy).

<http://www.hillway.pl/harmonogram-wspolpracy/>

TRENER PROWADZĄCY:

Szkolenie zamknięte prowadzi jeden Trener. Dobór Trenera jest ustalany z Klientem zamawiającym.

MIEJSCE SZKOLENIA

Możliwość zorganizowania szkolenia na terenie całej Polski, w siedzibie Klienta i w każdym innym miejscu wskazanym przez Klienta. Istnieje możliwość zorganizowania logistyki szkolenia przez HILLWAY.

TERMIN SZKOLENIA:

Do ustalenia pomiędzy Stronami, przy czym należy założyć min. miesiąc na przygotowanie projektu (komunikacja, badanie potrzeb itp)

SZKOLENIE OTWARTE Z TEGO TEMATU

Szkolenie to organizowane jest również jako Szkolenie otwarte. Zobacz Kalendarium Szkoleń Otwartych HILLWAY <http://www.hillway.pl/kalendarium-szkolen-szkolenia-otwarte-warszawa/>

Materiały dydaktyczne

Uczestnicy otrzymują bogaty liczący ok. 40-60 stron Materiał szkoleniowy wraz z notatnikiem oraz w trakcie szkolenia hand-outy np. testy szkoleniowe, ćwiczenia.

Dodatkowo 14 dni po szkoleniu mają możliwość konsultacji e-mail dotyczących tematu szkolenia z Trenerem prowadzącym

W trakcie szkolenia Trener uwzględnia indywidualne sytuacje z Państwa środowiska pracy, przedstawia narzędzia i rozwiązania gotowe do zastosowania już następnego dnia po szkoleniu!

- **wypracowanie listy pomysłów** (nowe projekty, zmiany, usprawnienia) często ustalonymi datami ich realizacji lub kryteriami ich oceny.
- Indywidualne Plany Działania

Informacje dodatkowe

Szacowana cena za osobę przy założeniu grupy 10 osób.

Szkolenie zamknięte 1-dniowe = 4800 zł netto + 23% VAT

Cena nie zawiera: (koszty po stronie Zleceniodawcy) - logistyka szkolenia

- zapewnienie wyposażonej sali szkoleniowej

Jesteś zainteresowany danym szkoleniem? Masz dodatkowe pytania lub oczekiwania?

A może szukasz szkolenia o podobnej tematyce lub chcesz usprawnić proces obsługi klienta czy sprzedaży?

Zapraszamy do kontaktu!

E-mail: info@hillway.pl

Tel: +48 22 250 22 82

Informujemy, iż na wszystkie zapytania odpowiadamy maksymalnie w ciągu 48 godzin.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Skuteczność osobista we współpracy z Klientami	2020-02-22	09:00	17:00	8:00

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Jacek Łabuński
Obszar specjalizacji	Szczególnie specjalizuje się w tematach związanych z inteligencją emocjonalną w zarządzaniu, kreowaniem liderów, ocenami okresowymi i rozmowami oceniającymi, zarządzaniem wiedzą i informacją w organizacji. Jacek z sukcesami szkoli osoby pracujące w branżach produkcyjnych i technicznych.

Doświadczenie zawodowe	Posiada kilkunastoletnie doświadczenie zawodowe w prowadzeniu szkoleń biznesowych związanych z budowaniem i poszerzaniem kompetencji w zakresie sprzedaży, komunikacji, zarządzania i rozwoju osobistego.
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	W ostatnich latach współtworzył nowe standardy zarządzania w największej polskiej firmie zatrudniającej 40 tys. pracowników na stanowisku dyrektora projektu ds. poprawy efektywności zarządzania. W ramach współpracy szkolił najwyższą kadre Managerską między innymi z obszaru prowadzenia rozmów oceniających. Ponadto posiada kilkunastoletnie doświadczenie w sprzedaży i obsłudze Klienta w branżach technicznych, IT, FMCG i innych, w systemach sprzedaży B2C, B2B oraz B2G. W ciągu swojej kariery zawodowej przeprowadził ok. 15 000 rozmów handlowych i obsługowych oraz negocjacyjnych, ponad 10 000 godzin szkoleń i coachingu.
Wykształcenie	Dyplomowany Trener Biznesu. Posiada wyższe wykształcenie na kierunkach psychosocjologia, zarządzanie zasobami ludzkimi, administracja samorządowa. Autor artykułów na temat zarządzania, sprzedaży i efektywności pracy.

Lokalizacja usługi

<p>Adres: Filipa Eisenberga 7 31-523 Kraków, woj. małopolskie</p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi: Szkolenie odbędzie się pod adresem Filipa Eisenberga 7, 31-523 Kraków.</p>	<p>Warunki logistyczne: Wi-fi</p>
--	---