



Grupa Szkoleniowa
SOLBERG Sp. z o.o.



Profesjonalna obsługa klienta z elementami inteligencji emocjonalnej

Numer usługi 2023/12/08/159753/2033802

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 11 h

📅 08.07.2024 do 08.07.2024

1 217,70 PLN brutto

990,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie polecane jest osobom osobom będącym zarówno w bezpośrednim jak i telefonicznym kontakcie z klientem, pracownikom działów obsługi klienta, osobom odpowiedzialnym za obsługę procesu reklamacyjnego; wszystkim, którzy w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek firmy.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	01-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	11
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do wykonywania zawodu specjalisty ds. obsługi Klienta, doradcy Klienta, recepcjonisty, sekretarki, przedstawiciela handlowego, specjalisty ds. sprzedaży i innych zawodów związanych z

obsługą Klienta

lub

uzupełnienie wiedzy osób, które już takie funkcje sprawują poprzez przekazanie informacji dotyczących zasad i umiejętności skutecznej obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
-definiuje standardy obsługi klienta (kontakt osobisty, telefoniczny, elektroniczny),	Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.	Wywiad swobodny
- określa jak może wyglądać mapa standardów dla firmy/organizacji w obszarze obsługi klienta,	Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.	Wywiad swobodny
- rozróżnia wybrane metody badania potrzeb klienta i stosuje je w praktyce,	Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.	Wywiad swobodny
- rozróżnia modele trudnego klienta, a także dopasowuje sposoby reakcji na zachowania klientów oraz sposoby postępowania z różnymi typami trudnych klientów,	Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.	Wywiad swobodny
- definiuje jakie są główne obszary występowania obiekcji oraz wybrane metody radzenia sobie z obiekcjami.	Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.	Wywiad swobodny
- potrafi radzić sobie w trudnych sytuacjach	Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak, dokument zawiera opis efektów uczenia się

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

PROFESJONALNY MODEL OBSŁUGI KLIENTA

Obsługa klienta oparta na standardach firmowych i osobistych

Profesjonalna obsługa – czego naprawdę oczekuje klient?

Sztuka kreowania wizerunku w kontaktach z klientem.

Obsługa klienta przez telefon vs obsługa klienta stacjonarnego - zasady

TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW

Typologia klienta, jak lepiej zrozumieć klienta?

Zasady współpracy z różnymi typami klientów. Możliwości i zagrożenia.

Budowanie pozytywnych relacji z klientem.

Typowe błędy w kontaktach z klientem.

Perspektywa klienta:

- Rozumienie perspektywy klienta i jego potrzeb
- Jak dostosować obsługę klienta do jego oczekiwań i potrzeb?

Tworzenie pozytywnych doświadczeń klienta:

- Techniki budowania relacji z klientem
- Kreowanie pozytywnych interakcji

TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA

Indywidualne postawy w sytuacjach konfliktowych.

Zarządzanie stresem, a pozytywne nastawienie.

Obiekcje, skargi i uwagi klientów – jak na nie optymalnie odpowiedzieć?

Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej:

- Co to jest inteligencja emocjonalna (IE)?
- Komponenty inteligencji emocjonalnej
- Rola inteligencji emocjonalnej w relacjach z klientami

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 warsztaty szkoleniowe online	Artur Płonka	08-07-2024	08:00	16:30	08:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 217,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Artur Płonka

Certyfikowany konsultant EXTENDED DISC.

Przez wiele lat zdobywał szerokie kompetencje zawodowe w zakresie zarządzania projektami, sprzedaży, zarządzania oraz negocjacji.

Doświadczenie w zakresie zarządzania projektami, sprzedaży i zarządzania podwładnymi budował współpracując z takimi firmami jak Pepco, ZM Legmet, Cermag, CCC czy Intermoda Fashion. Od 2000 roku specjalizuje się w szkoleniach związanych zarówno z procesami projektowymi, sprzedażowymi jak i zarządczymi.

Posiada 20 – letnie doświadczenie handlowe, które praktykuje również aktualnie jak i 15 letnie doświadczenie w zakresie zarządzania zespołami.

Wykładowca w Wyższej Szkole bankowej w Opolu i we Wrocławiu w zakresie radzenia sobie z konfliktami.

Jest stałym panelistą w corocznym evencie rozwojowym EVOLUCJA.

Dzięki ukończeniu studiów na wydziale mechanicznym jest

równorzędnym partnerem w rozmowach z klientami z branży technicznej

i produkcyjnej. Rozumiejąc zasady działania firm produkcyjnych i handlowych, potrafi doskonale dostosować narzędzia szkoleniowe do specyfiki działalności swoich klientów.

Prowadził projekty szkoleniowe związane z kierowaniem zespołem produkcji oraz współpracy międzydziałowej.

W trakcie dotychczasowych działań szkoleniowych bardzo często współpracuje z firmami realizując kompleksowe działania szkoleniowe i doradcze w zakresie umiejętności miękkich na poszczególnych płaszczyznach działania firmy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej oraz po zakończonym szkoleniu wysłane mailem w postaci ebooka.

Informacje dodatkowe

Szkolenie odbywa się w godzinach od 08:00 - 16:30

Każdy uczestnik otrzymuje zaświadczenie ukończenia szkolenia.

Posiadamy certyfikat jakości ISO 9001:2015

Szkolenia dofinansowane są zwolnione z podatku VAT. ZWOLNIENIE Z VAT przysługuje firmom, gdy: * jest w całości finansowane ze środków publicznych w myśl ustawy o finansach publicznych. Zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2017 r. poz. 1221 ze zm.) powyższa usługa szkoleniowa może zostać zwolniona z naliczenia podatku VAT.

** jest w co najmniej 70% finansowane ze środków publicznych, zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2015 r. poz. 736 ze zm.)

FIRMY/ OSOBY NIE KORZYSTAJĄCE Z DOFINANSOWANIA OBJĘTE SĄ STAWKĄ VAT 23 %

Warunki techniczne

Firma zdalna usługi. Szkolenie odbywa się za pomocą platformy szkoleniowej

MINIMALNE WYMAGANIA TECHNICZNE:

Procesor 2-rdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany 4-rdzeniowy)

2GB pamięci RAM (zalecane 4GB)

System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja)

Przeglądarka internetowa Google Chrome (zalecana), Mozilla Firefox lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji)

Stale łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps z obrazem w jakości HD)

Kamera, mikrofon i głośniki lub słuchawki.

Nie jest wymagana instalacja oprogramowania ani umiejętności informatyczne, aby dołączyć do szkolenia. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem oraz wpisanie imienia i nazwiska oraz adresu email w oknie logowania.

Ważność linku - do zakończenia szkolenia wg. harmonogramu szkolenia.

Prędkość połączenia można zweryfikować pod adresem: <https://www.speedtest.pl/>

Szkolenie będzie rejestrowane/ nagrywane w celu umożliwienia monitoringu i kontroli przez instytucję nadzorującą realizację usług z dofinansowaniem.

Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie swojego wizerunku w wyżej wymienionych celach

Kontakt



Marzena Mrukwa

E-mail biuro@solberg-szkolenia.pl

Telefon (+48) 33 3003 145