



Grupa Szkoleniowa
SOLBERG Sp. z o.o.



Obsługa klienta oraz budowanie relacji z klientem z elementami inteligencji emocjonalnej.

Numer usługi 2023/12/21/159753/2042544

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 08.11.2024 do 08.11.2024

1 107,00 PLN brutto

900,00 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	8
Data zakończenia rekrutacji	03-11-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10
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
Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.	- definiuje standardy obsługi klienta (kontakt osobisty, telefoniczny, elektroniczny), - określa jak może wyglądać mapa standardów dla firmy/organizacji w obszarze obsługi klienta,	Test teoretyczny
Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.	- rozróżnia wybrane metody badania potrzeb klienta i stosuje je w praktyce, - rozróżnia modele trudnego klienta, a także dopasowuje sposoby reakcji na zachowania klientów oraz sposoby postępowania z różnymi typami trudnych klientów,	Test teoretyczny
Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.	- definiuje jakie są główne obszary występowania obiekcji oraz wybrane metody radzenia sobie z obiekcjami. - potrafi radzić sobie w trudnych sytuacjach	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji 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

Czas trwania warsztatu to 1 dzień szkoleniowy w godzinach 09:00 - 17:00 - 8 h zegarowych min)

(10h dydaktycznych x 45

PROGRAM SZKOLENIA

PRETEST

Moduł I:

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.
- Firma to również ja – postawa pracownika oparta na konsekwencji i odpowiedzialności.
- Obsługa klienta przez telefon vs obsługa klienta stacjonarnego - zasady

Moduł II:

TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW

- Typologia klienta, jak lepiej zrozumieć klienta?
- Zasady współpracy z różnymi typami klientów. Możliwości i zagrożenia.
- Budowanie pozytywnych relacji z klientem.
- Zachowania wzbudzające zaufanie klienta, jak zrobić dobre pierwsze wrażenie?
- Typowe błędy w kontaktach z klientem.

Moduł III :

PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ KONSUMENCKICH

- Zrozumieć klienta – postawa pro-kliencka.
- Obiekcje – jak pracować z trudnym klientem?
- Zarządzanie informacją od klientów- optymalne rozwiązania.

Moduł IV:

PROFESJONALNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

- Aktywne słuchanie – klucz do zdobycia zaufania klienta.
- Sztuka stosowania pozytywnych zwrotów – czego unikać
- Trening języka korzyści i nawiązywania do sfery emocjonalnej klienta.
- Odpowiednie pytania gwarancją powodzenia w rozmowie z klientem.
- Znaczenie informacji zwrotnej.
- Reguły i zasady profesjonalnego wykorzystywania komunikacji niewerbalnej.

Moduł V:

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?

Moduł VI:

POSTAWA ASERTYWNA

- Metody radzenia sobie z niemożliwymi do realizacji żądaniami klienta.
- Stawianie granic.

POSTTEST

Na koniec szkolenia odbędzie się test teoretyczny sprawdzający wiedzę z zakresu nabytych kompetencji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 PRETEST	Łukasz Fiuczyński	08-11-2024	09:00	09:05	00:05
2 z 9 PROFESJONALNY MODEL OBSŁUGI KLIENTA	Łukasz Fiuczyński	08-11-2024	09:05	10:30	01:25
3 z 9 TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW	Łukasz Fiuczyński	08-11-2024	10:30	11:30	01:00
4 z 9 PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ KONSUMENCKICH	Łukasz Fiuczyński	08-11-2024	11:30	12:30	01:00
5 z 9 PROFESJONALNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Łukasz Fiuczyński	08-11-2024	12:30	14:00	01:30
6 z 9 TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA	Łukasz Fiuczyński	08-11-2024	14:00	15:00	01:00
7 z 9 POSTAWA ASERTYWNA	Łukasz Fiuczyński	08-11-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 9 PODSUMOWANIE ORAZ ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA	Łukasz Fiuczyński	08-11-2024	16:00	16:55	00:55
9 z 9 POSTTEST	Łukasz Fiuczyński	08-11-2024	16:55	17:00	00:05

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 107,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Fiuczyński

Posiada ponad 17-letnie doświadczenie w sprzedaży. Umiejętności handlowe zdobywał pracując na stanowiskach handlowca, głównego specjalisty ds. rozwoju sprzedaży, czy menedżera rynku sprzedaży. Umiejętności handlowe zdobywał pracując na stanowiskach handlowca, kierownika, głównego specjalisty ds. rozwoju sprzedaży, czy menedżera rynku sprzedaży. Od 12 lat związany z branżą szkoleniową, współautor 11-dniowej Akademii Handlowca B2B i autorskich programów z obszaru wystąpień publicznych i storytellingu. Finalista mistrzostw Polski w wystąpieniach publicznych organizacji Toastmasters International (2018 r.) Autor podcastu o komunikacji i wystąpieniach publicznych. Wicemistrz Polski w wystąpieniach publicznych organizacji Toastmasters International (2021 r.). Autor podcastu o komunikacji i wystąpieniach publicznych "Mówić każdy może"

Doświadczenie trenerskie

Prowadzi szkolenia i warsztaty wspierające rozwój kompetencji pracowników i menadżerów.

Wypracowuje systemowe rozwiązania zgodne ze strategią organizacji dbając o jej rozwój i wzrost efektywności. Wdraża systemy poprawy efektywności pracowników.

Specjalizacja trenerska: doradztwo i szkolenia z obszaru sprzedaży B2B, sprzedaż doradcza oparta na rozwiązaniach, budowanie wartości rozwiązania, techniki sprzedaży, sprzedaż przez telefon, obsługa klienta, wywieranie wpływu, wystąpienia publiczne, storytelling, storytelling w sprzedaży.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji papierowej, teczki, notesy oraz długopisy dla każdego uczestnika szkolenia. Po szkoleniu e-mail z e-bookiem tematycznym.

Informacje dodatkowe

Szkolenie odbywa się w godzinach od 09:00 - 17:00

Szkolenie trwa 10 h dydaktycznych x 45min

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 %

Adres

ul. Josepha Conrada 29/A

31-357 Kraków

woj. małopolskie

Hotel Conrad Comfort

Kontakt



Marzena Mrukwa

E-mail biuro@solberg-szkolenia.pl

Telefon (+48) 33 3003 145