



DIGITAL BRAND
MAGDALENA
GŁOMSKA



Szkolenie Zaawansowana obsługa i komunikacja z klientem od średniozaawansowanego do zaawansowanego

Numer usługi 2024/01/04/118911/2046046

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 18.07.2024 do 19.07.2024

2 960,00 PLN brutto

2 960,00 PLN netto

185,00 PLN brutto/h

185,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla: <ul style="list-style-type: none">pracowników działów obsługi klientarepcji firmowychdziałów handlowychdoradców klientainnych pracowników bezpośrednio kontaktujących się z klientami.Osób posiadających doświadczenie pracy z klientem, które chcą rozszerzyć i pogłębić swoje kompetencje komunikacyjne w zakresie obsługi klienta.Szkolenie dedykowane jest dla osób średniozaawansowanych
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	3
Data zakończenia rekrutacji	17-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój zaawansowanych kompetencji z zakresu obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<ul style="list-style-type: none">• rozpoznaje i eliminuje bariery komunikacyjne we własnym zachowaniu;• personalizuje obsługę klienta w sytuacjach, w których istnieje taka możliwość;• stosuje język korzyści i możliwości w obsłudze klienta;• reaguje asertywnie na krytykę uzasadnioną, nieuzasadnioną i aluzyjną;• wyznacza granice psychologiczne i reaguje asertywnie, gdy ktoś je przekracza	Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie testu	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 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

Usługa zdalna w czasie rzeczywistym, realizowana jest w godzinach dydaktycznych 45 min.

Metody pracy: mini-wykłady, dyskusje moderowane, case study, ćwiczenia indywidualne i grupowe oraz gra szkoleniowa. Podczas pracy wykorzystywane będą narzędzia wizualne – prezentacja oraz interaktywne: quizy i chat.

Aby realizacja usługi pozwoliła osiągnąć cel główny, warunkiem jest zaangażowanie uczestnika w różnorodne formy pracy podczas szkolenia.

Szkolenie jest dopełnieniem szkolenia „Złote standardy w profesjonalnej obsłudze klienta – od podstaw do średniozaawansowanego,” udział w nim nie jest warunkowany wcześniejszym udziałem w szkoleniu podstawowym ale warto skorzystać z obu cykli szkoleń

DZIEŃ I

Przeprowadzenie testu wiedzy (pre-test w ramach walidacji)

BLOK I Powrót do podstaw (teoria i praktyka; dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)

- Rozpoczęcie szkolenia, ćwiczenie wprowadzające (ice breaker).
- Zasady obsługi klienta – powtórzenie i uporządkowanie podstaw: standardy obsługi, potrzeby klienta, etykieta biznesu w sytuacjach obsługowych, język obsługi klienta, formuła prezentu przy obsłudze reklamacji.

BLOK II Proces komunikacji w obsłudze klienta (teoria i praktyka; dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)

- Proces komunikacji – gdzie mogą wystąpić zakłócenia?
- Zakłócenia i bariery komunikacyjne - rozpoznawanie i unikanie.
- Model czterech uszu i ust: komunikowanie i odczytywanie intencji.

BLOK III Przekraczanie oczekiwań (teoria i praktyka; case study, dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)

- Zaspokajanie oczekiwań a ich przekraczanie – jak budować coś więcej niż zadowolenie?
- Personalizacja obsługi klienta.
- Reaktywność a proaktywność w obsłudze klienta.
- Wykorzystanie języka korzyści i możliwości na przykładach konkretnych sytuacji.

BLOK IV Asertywność w obsłudze klienta (teoria i praktyka; dyskusja moderowana, mini-wykład, ćwiczenia)

- Czym jest asertywność, a czym nie jest? Fakty i mity.
- Co nam daje asertywność i jak budować asertywną postawę?
- Postawa asertywna w obsłudze klienta.

DZIEŃ II

BLOK I Asertywne zachowania: narzędzia w obsłudze klienta (teoria i praktyka; ćwiczenia, dyskusja moderowana; mini-wykład)

- Jak reagować na krytykę uzasadnioną, nieuzasadnioną, aluzyjną?
- Jak wyznaczać granice i reagować, gdy ktoś je przekracza?
- Odmowa nieprzekreślająca współpracy.
- Co się kryje za stanowiskiem klienta? Jak pytać o jego prawdziwe interesy?

BLOK II Trudne sytuacje komunikacyjne (teoria i praktyka; dyskusja moderowana, mini-wykład, ćwiczenia)

- Trudny klient czy klient w trudnej sytuacji?
- Etykietowanie a mechanizm samospelniającej się przepowiedni.
- Podstawowy błąd atrybucji i inne błędy poznawcze utrudniające nam komunikację.

BLOK III Schemat reagowania w rozmowie ze zdenerwowanym klientem (teoria i praktyka; dyskusja moderowana, mini-wykład, ćwiczenie)

- Płaszczyzna emocjonalna i merytoryczna – oddzielenie człowieka od problemu.
- Jak sobie radzić z emocjami klienta? Przydatne narzędzia.
- Schemat rozmowy z klientem zdenerwowanym.

BLOK IV Podsumowanie i utrwalenie (praktyka; gra szkoleniowa, ćwiczenie)

- Gra szkoleniowa podsumowująca i utrwalająca zdobytą wiedzę i umiejętności.
- Identyfikacja obszarów do rozwoju i stworzenie indywidualnego planu działania.

Przeprowadzenie testu wiedzy (post-test w ramach walidacji).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Przeprowadzenie testu wiedzy (pre-test w ramach walidacji)	-	18-07-2024	08:30	08:45	00:15
2 z 14 BLOK I Powrót do podstaw (teoria i praktyka; dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)	Dagmara Tyc	18-07-2024	08:45	10:00	01:15
3 z 14 Przerwa 30 min	Dagmara Tyc	18-07-2024	10:00	10:30	00:30
4 z 14 BLOK II Proces komunikacji w obsłudze klienta (teoria i praktyka; dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)	Dagmara Tyc	18-07-2024	10:30	12:00	01:30
5 z 14 Przerwa 30 min	Dagmara Tyc	18-07-2024	12:00	12:30	00:30
6 z 14 BLOK III Przekraczanie oczekiwań (teoria i praktyka; case study, dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)	Dagmara Tyc	18-07-2024	12:30	14:00	01:30
7 z 14 BLOK IV Asertywność w obsłudze klienta (teoria i praktyka; dyskusja moderowana, mini-wykład, ćwiczenia)	Dagmara Tyc	18-07-2024	14:00	15:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 14 BLOK I Asertywne zachowania: narzędzia w obsłudze klienta (teoria i praktyka; ćwiczenia, dyskusja moderowana; mini-wykład)	Dagmara Tyc	19-07-2024	08:30	10:00	01:30
9 z 14 Przerwa 30 min	Dagmara Tyc	19-07-2024	10:00	10:30	00:30
10 z 14 BLOK II Trudne sytuacje komunikacyjne (teoria i praktyka; dyskusja moderowana, mini-wykład, ćwiczenia)	Dagmara Tyc	19-07-2024	10:30	12:00	01:30
11 z 14 Przerwa 30 min	Dagmara Tyc	19-07-2024	12:00	12:30	00:30
12 z 14 BLOK III Schemat reagowania w rozmowie ze zdenerwowanym klientem (teoria i praktyka; dyskusja moderowana, mini-wykład, ćwiczenie)	Dagmara Tyc	19-07-2024	12:30	14:00	01:30
13 z 14 BLOK IV Podsumowanie i utrwalenie (praktyka; gra szkoleniowa, ćwiczenie)	Dagmara Tyc	19-07-2024	14:00	15:15	01:15
14 z 14 Przeprowadzenie testu wiedzy (post-test w ramach walidacji).	-	19-07-2024	15:15	15:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 960,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 960,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	185,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	185,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dagmara Tyc

Praktyk i trenerka specjalizująca się w szkoleniach z zakresu komunikacji, kompetencji menedżerskich, sprzedaży, obsługi klienta i negocjacji handlowych. Prowadzi szkolenia i treningi kompetencyjne dla specjalistów i menedżerów różnego szczebla. Zrealizowała ponad 1000 godzin szkoleniowych.

Członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu.

Ma szesnastoletnie doświadczenie na stanowiskach handlowych

i menedżerskich w następujących obszarach: sprzedaż i obsługa klienta na rynkach krajowych i międzynarodowych, zarządzanie zespołem, negocjacje handlowe z klientami i dostawcami.

Pracowała na stanowiskach: Menedżer Oddziału, Kierownik Działu Handlowego, Dyrektor Handlowy, Dyrektor Izby Gospodarczej. Jako handlowiec i menedżer współpracowała z firmami produkcyjnymi oraz usługowo-handlowymi. Jako Dyrektor Polskiej Izby Gospodarczej Rusztowań współpracowała z instytucjami państwowymi i naukowymi, organizacjami krajowymi i międzynarodowymi, organizowała konferencje naukowo-techniczne, ogólnopolskie i międzynarodowe wydarzenia branżowe oraz była członkiem zespołu redakcyjnego kwartalnika branżowego.

Ukończyła studia podyplomowe o specjalności Zarządzanie sprzedażą na rynkach krajowych i międzynarodowych w Kolegium Zarządzania Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Akademię Trenera Biznesu i Akademię Trenera Biznesu dla Zaawansowanych w Wyższej Szkole Bankowej. Absolwentka studiów magisterskich w zakresie języka rosyjskiego na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Śląskiego

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują prezentację ze szkolenia, a także certyfikat szkolenia.

Warunki uczestnictwa

- Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej.
- Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie/nagrywanie swojego wizerunku na potrzeby monitoringu, kontroli oraz w celu utrwalenia efektów uczenia się.
- **Szkolenie dedykowane jest dla osób średniozaawansowanych**

Informacje dodatkowe

Szkolenie jest dopełnieniem szkolenia „Złote standardy w profesjonalnej obsłudze klienta – od podstaw do średniozaawansowanego,” udział w nim nie jest warunkowany wcześniejszym udziałem w szkoleniu podstawowym ale warto skorzystać z obu cyklu szkoleń

Warunki techniczne

Wymagania techniczno-sprzętowe:

Każdy uczestnik szkolenia powinien mieć możliwość korzystania z komputera z dostępem do Internetu

Wymagania techniczne w przypadku webinarów / szkoleń online:

Dla aktywnego uczestnictwa w warsztatach, każdy jego uczestnik powinien posiadać komputer z dostępem do Internetu oraz z zainstalowanym programem Acrobat Reader.

- Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy)
- 4 GB pamięci RAM (zalecane 8 GB lub więcej)
- System operacyjny Windows 10/11, Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja)

Ponieważ szkolenie prowadzone będzie na platformie opartej na przeglądarce, wymagane jest korzystanie z ich najaktualniejszych oficjalnych wersji, takich jak Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera.

Szkolenie będzie się odbywać za pomocą aplikacji clcikmeeting lub google meets – przed szkoleniem Uczestnicy otrzymają link. Link do szkolenia jest ważny w czasie trwania usługi.

Będzie to webinar realizowany w trybie dyskusji – umożliwi on uczestnikom rozmowę wideo w czasie rzeczywistym zarówno z prowadzącym, jak też z innymi uczestnikami. Dzięki temu uczestnicy mają wrażenie osobistego udziału w szkoleniu z prowadzącym i innymi uczestnikami.

Organizacja szkolenia:

Szkolenie podzielone jest na bloki teoretyczno-warsztatowe według ustalonego harmonogramu. Użytkownicy, w ramach ćwiczeń praktycznych, będą proszeni o udział w dyskusjach moderowanych przez trenera oraz ćwiczeniach, podczas których m.in. wypracują konkretne zwroty, wyrażenia i schematy do zastosowania w realiach własnej specyfiki zawodowej, przeciwiczą zastosowanie omawianych umiejętności oraz wezmą udział w grze podsumowującej i utrwalającej umiejętności.

Wymagane będzie posiadanie konta mailowego Google -@gmail.

Kontakt



Magdalena Głomska

E-mail biuro@digitalbrand.com.pl

Telefon (+48) 505 139 506