



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce. Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające na udoskonalenie standardów obsługi klienta w organizacji. Naucz się jak budować trwałe relacje z Klientem! Szkolenie we Wrocławiu

Numer usługi 2024/01/22/8282/2055059

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 01.07.2024 do 02.07.2024

1 709,70 PLN brutto

1 390,00 PLN netto

106,86 PLN brutto/h

86,88 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">Pracownicy odpowiedzialni za obsługę klienta zewnętrznego i wewnętrznego w organizacji.Wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z klientem.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	24-06-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji.

Szkolenie będzie skoncentrowane wokół obszarów:

właściwego reprezentowania organizacji w kontaktach z Klientami;

dostosowywania sposobów obsługi do typu Klienta;

radzenia sobie w kontakcie z wymagającym klientem;

profesjonalnego podtrzymywania relacji z klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji.	Uczestnicy podczas szkolenia zdobędą wiedzę i umiejętności praktyczne w obszarach zrozumienia motywów działania klientów	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez zakończoną zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

Program

I. Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.

II. Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.

III. Każdy z nas jest klientem.

IV. Oczekiwania klientów.

V. Proces obsługi klienta.

- 1.Badanie potrzeb klientów.
- 2.Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.
- 3.Rozwiewanie obiekcji klienta.
- VI.Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.
- VII.Typy klientów.
- VIII.Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.
- IX.Praca z klientem wymagającym.
- X.Kontakt z klientem.
 - 1.Zadawanie pytań.
 - 2.Parafraza.
 - 3.Budowanie kontaktu z klientem.
 - 4.Pierwsze wrażenie.
 - 5.Udzielanie informacji klientowi.
- XI.Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.
- XII.Wartości w kontakcie z klientami, troska, uczciwość, budowanie zadowolenia klientów.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">1 z 2</div> Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce. Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające na udoskonalenie standardów obsługi klienta w organizacji. Szkolenie we Wrocławiu	Trener SEMPER	01-07-2024	10:00	18:00	08:00
<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">2 z 2</div> Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce. Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające na udoskonalenie standardów obsługi klienta w organizacji. Szkolenie we Wrocławiu	Trener SEMPER	02-07-2024	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 709,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 390,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	106,86 PLN
Koszt osobogodziny netto	86,88 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener SEMPER

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasją do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspiruje uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne

[autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

Materiały piśmiennicze

[notatnik, długopis]

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Inwestycja:

1390.00zł netto (+23% VAT)

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Informacje dodatkowe

Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Adres

ul. marsz. Józefa Piłsudskiego 88

50-017 Wrocław

woj. dolnośląskie

Najczęściej szkolenia we Wrocławiu odbywają się w Hotelu Europejskim***.

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, w którym odbędzie się szkolenie, na hotel o takim samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

Wszelkie szczegóły organizacyjne przekazujemy Uczestnikom na 7 dni przed terminem szkolenia.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060