

Instytut Rozwoju  
Gospodarczego

## Obsługa klienta - trudny klient

Numer usługi 2024/03/06/116223/2090557

📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 07.10.2024 do 08.10.2024

2 000,00 PLN brutto

2 000,00 PLN netto

125,00 PLN brutto/h

125,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Grupę docelową usługi stanowią przedsiębiorcy, pracodawcy oraz pracownicy (w tym kadra zarządzająca), a w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• pracownicy obsługi klienta, którzy mają bezpośredni kontakt z klientem i zajmują się jego obsługą;</li><li>• menedżerowie i liderzy zespołów odpowiedzialnych za zarządzanie zespołami obsługi klienta, którzy potrzebują nabyć umiejętności w rozwiązywaniu konfliktów i wspieraniu swoich pracowników w trudnych sytuacjach;</li><li>• pracownicy sektora ochrony zdrowia, którzy w swojej codziennej pracy mają do czynienia z trudnymi emocjonalnie sytuacjami.</li></ul> <p>W szkoleniu mogą wziąć udział, zarówno osoby posiadające doświadczenie z zakresu współpracy z klientem, jak i początkujące.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	06-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia „Obsługa klienta – trudny klient” jest wyposażenie Uczestników w zestaw niezbędnych umiejętności i strategii, potrzebnych w radzeniu sobie w trudnych sytuacjach z klientami w miejscu pracy. Dzięki szkoleniu Uczestnicy będą mogli skutecznie obsługiwać trudnych klientów, przy jednoczesnym dbaniu o wysoki poziom jakości świadczonej usługi.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje postać trudnego klienta.	Rozróżnia podstawowe typologie trudnych klientów.	Test teoretyczny
	Identyfikuje styl zachowania klienta do danego typu.	Test teoretyczny
	Dobiera odpowiednie techniki i metody komunikacji w obsłudze różnych typów trudnych klientów.	Test teoretyczny
Kontroluje wpływ emocji i stresu w kontaktach z trudnymi klientami.	Identyfikuje źródła trudnych emocji i dobiera odpowiednie techniki w radzeniu sobie z nimi.	Test teoretyczny
	Zarządza emocjami w procesie obsługi trudnego klienta.	Test teoretyczny
	Stosuje różne techniki radzenia sobie ze stresem.	Test teoretyczny
Rozwiązuje konflikty obecne w relacji z trudnym klientem.	Rozumie naturę konfliktu z klientami.	Test teoretyczny
	Dobiera odpowiednie techniki rozwiązywania konfliktu z klientami.	Test teoretyczny
	Wyraża odmowy w sposób asertywny i profesjonalny.	Test teoretyczny
Rozumie istotę utrzymania dobrych relacji z trudnymi klientami	Dbą o dobry wizerunek firmy swoją nienaganną postawą.	Test teoretyczny
	Utrzymuje wysoki poziom profesjonalizmu w relacjach z trudnymi klientami.	Test teoretyczny
	Ma świadomość istotności swojej postawy jako wizytówka firmy.	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

### Liczba godzin kursu – 16

Godzina szkolenia odpowiada 45 minutowej godzinie lekcyjnej. W trakcie trwania jednego dnia szkoleniowego, uwzględnione zostały trzy 15-sto minutowe przerwy, każda po skończonych dwóch jednostkach lekcyjnych. Czas przerwy nie wlicza się do realizowanych w danym dniu godzin dydaktycznych.

### Program szkolenia:

#### Moduł I (8 godzin)

1. Wprowadzenie do zagadnień
2. Definicja trudnego klienta, jego typologia i cechy charakterystyczne
3. Identyfikacja sytuacji problemowych i sposoby radzenia sobie z nimi
4. Skuteczne techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej w obsłudze trudnych klientów
5. Dobre praktyki w obsłudze trudnych klientów
6. Identyfikacja obiekcji klientów i poszukiwanie najlepszych rozwiązań

#### Moduł II (8 godzin)

1. Rola emocji w procesie obsługi klienta i ich wpływ na efektywność w pracy
2. Techniki radzenia sobie ze stresem i trudnymi emocjami w pracy
3. Strategie budowania pozytywnych relacji z klientem
4. Asertywne wyrażanie odmowy świadczenia usługi w sytuacjach trudnych i konfliktowych
5. Natura konfliktów z klientami i techniki ich rozwiązywania
6. Podsumowanie i zakończenia szkolenia

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Łukasz Korczak	07-10-2024	08:00	09:30	01:30
2 z 14 Przerwa	Łukasz Korczak	07-10-2024	09:30	09:45	00:15
3 z 14 Moduł I	Łukasz Korczak	07-10-2024	09:45	11:15	01:30
4 z 14 Przerwa	Łukasz Korczak	07-10-2024	11:15	11:30	00:15
5 z 14 Moduł I	Łukasz Korczak	07-10-2024	11:30	13:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Łukasz Korczak	07-10-2024	13:00	13:15	00:15
7 z 14 Moduł I	Łukasz Korczak	07-10-2024	13:15	14:15	01:00
8 z 14 Moduł II	Łukasz Korczak	08-10-2024	08:00	09:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Łukasz Korczak	08-10-2024	09:30	09:45	00:15
10 z 14 Moduł II	Łukasz Korczak	08-10-2024	09:45	11:15	01:30
11 z 14 Przerwa	Łukasz Korczak	08-10-2024	11:15	11:30	00:15
12 z 14 Moduł II	Łukasz Korczak	08-10-2024	11:30	13:00	01:30
13 z 14 Przerwa	Łukasz Korczak	08-10-2024	13:00	13:15	00:15
14 z 14 Moduł II	Łukasz Korczak	08-10-2024	13:15	14:45	01:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	125,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Łukasz Korczak**

Posiadam ponad 20 letnie doświadczenia w sprzedaży na każdym poziomie. Pracuje z Handlowcami, Menadżerami, Właścicielami Firm w zakresie usprawnienia sprzedaży, procesów zarządzania przedsiębiorstwami.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe obejmujące swoim zakresem tematykę szkolenia.

## Adres

ul. Antoniuk Fabryczny 55/16

15-762 Białystok

woj. podlaskie

Organizator przewiduje możliwość przeprowadzenia szkolenia w miejscu wskazanym przez klienta, przy udziale min. 5 osób z jednej firmy.

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Justyna Kostusik-Kruszyłowicz**

**E-mail** [j.kostusik@irg.bialystok.pl](mailto:j.kostusik@irg.bialystok.pl)

**Telefon** (+48) 577 100 227