

**Obsługa klienta - radzenie sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych**

Numer usługi 2024/03/15/8320/2097441

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

139,69 PLN brutto/h

113,57 PLN netto/h

OPEN-
KONSULTACJE I
SZKOLENIA
SPÓŁKA CYWILNA
EWA ORLIK -
MARCINIAK, ANNA
KRAWULSKA -
BIEGAŃSKA.



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 06.06.2024 do 07.06.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem i chcą zyskać umiejętność skutecznego radzenia sobie z trudnymi/ konfliktowymi sytuacjami.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	05-06-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu zwiększyć pewność siebie uczestników w prowadzeniu rozmów z klientami w sytuacji napięcia lub konfliktu poprzez poznanie zasad i technik komunikacji, asertywność oraz sposoby reagowania na negatywne emocje rozmówców. Uczestnicy będą mieli okazję do wymiany doświadczeń oraz omówienia sytuacji, z którymi spotykają się w pracy z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Skutecznie komunikuje się z klientem	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Wywiad swobodny
	stosuje metody aktywnego słuchania (pytania, parafrazy, podsumowania)	Wywiad swobodny
Potrafi poradzić sobie z trudnym klientem	uwzględnia stanowisko klienta, wyraża chęć zrozumienia perspektywy drugiej strony	Wywiad swobodny
	poszukuje rozwiązań satysfakcjonujących obie strony	Wywiad ustrukturyzowany
Radzi sobie z emocjami podczas obsługi klienta	skutecznie reguluje własne emocje	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 potwierdza 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 szkolenia to 1 dzień szkoleniowy w godz. 9:00 - 16:00 - 7 h zegarowych (8 h dydaktycznych + przerwy).

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I

Skuteczna komunikacja pro kliencka

- budowanie partnerskich relacji, poszukiwanie rozwiązań i wspólnych płaszczyzn,
- przyjęcie perspektywy klienta i czynniki satysfakcji,
- intencje w komunikacji,
- parafraza i odzwierciedlenie, pytania, klaryfikacje.

MODUŁ II

Komunikacja transformująca

- techniki aktywnego słuchania,
- zmiana perspektywy, szukanie porozumienia,
- zmiana języka negatywnego na pozytywny,
- język korzyści.

MODUŁ III

Asertywna komunikacja w obsłudze trudnego klienta

- zachowania asertywne,
- potrzeby, oczekiwania, a szacunek i empatia,
- technika stawiania granic,
- asertywna odmowa.

MODUŁ IV

Typologia klientów

- autodiagnoza - jakim typem klienta jestem?
- oczekiwania ze względu na typy klienta,
- dostosowanie kodu do danego typu klienta, dostrajanie.

MODUŁ V

Trudny klient

- przyczyny i źródła konfliktów, rola twojego podejścia i zainteresowania,
- zasady obsługi trudnego klienta,
- techniki radzenia sobie z obsługą trudnego klienta,
- elementy negocjacji w obsłudze trudnego klienta.

MODUŁ VI

Inteligencja emocjonalna w obsłudze trudnego klienta

- przebieg reakcji stresowej - zmiany w zachowaniach i fizjologii,
- techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami,
- funkcja stresu, emocje i stres jako zasób,
- zarządzanie sobą w stresie.

MODUŁ VII

Case study

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z „trudnymi” klientem,
- analiza przyczyn powstawania trudności,

- analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań,
- wykorzystanie parafrazy i odzwierciedlania w łagodzeniu napięcia rozmówcy,
- budowanie pozytywnego nastawiania u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Łukasz Kukorowski	06-06-2024	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	06-06-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Moduł II	Łukasz Kukorowski	06-06-2024	10:45	13:00	02:15
4 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	06-06-2024	13:00	13:30	00:30
5 z 14 Moduł III	Łukasz Kukorowski	06-06-2024	13:30	15:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	06-06-2024	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Moduł IV	Łukasz Kukorowski	06-06-2024	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł V	Łukasz Kukorowski	07-06-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	07-06-2024	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Moduł VI	Łukasz Kukorowski	07-06-2024	10:45	13:00	02:15
11 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	07-06-2024	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł VII	Łukasz Kukorowski	07-06-2024	13:30	15:00	01:30
13 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	07-06-2024	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 14 Kontynuacja Modułu VII	Łukasz Kukorowski	07-06-2024	15:15	16:00	00:45

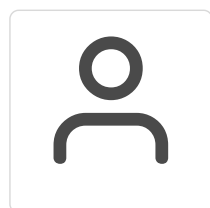
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	139,69 PLN
Koszt osobogodziny netto	113,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Kukorowski

trener, praktyk, doradca biznesowy

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10-letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw działy szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: sprzedaży telefonicznej, bezpośredniej, obsługi klienta, autoprezentacji / mowy ciała, negocjacji, „train the trainer”.

Realizował projekty dla takich firm jak:

Play P4, Netia S.A., Cyfrowy Polsat, Inotel, LG Electronics, Plus GSM, Manager Magazin, Subway, Ikano Bank, Alior Bank, Cyfra+, Energa, Communication One Consulting, Suasor, Webnovik, Akademia Telemarketingu, Blue Sky System, Data System Group.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarne oraz zdalne**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989, biuro@open-szkolenia.pl, www.open-szkolenia.pl.

Specjalizujemy się w realizacji działań rozwojowych z tematyki:

Zarządzanie zespołem, Zarządzanie projektami, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie siebie i innych, Udzielanie feedbacku, Organizacja czasu pracy, Komunikacja interpersonalna, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Zespołowość i współpraca, Team building.

Adres

ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Julita Gotkowicz

E-mail julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Telefon (+48) 881 036 989