



Kuźnia Ekspertów
sp. z o.o.



Profesjonalna obsługa i komunikacja z klientem

Numer usługi 2024/04/02/149975/2110849

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 56 h

📅 11.09.2024 do 19.11.2024

9 700,00 PLN brutto

9 700,00 PLN netto

173,21 PLN brutto/h

173,21 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy przedsiębiorstw, którzy chcą zwiększyć swoje kompetencje z zakresie obsługi i komunikacji z klientami
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	10-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	56
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 profesjonalnej obsługi i komunikacji z klientami. Dzięki szkoleniu uczestnicy nabiorą umiejętności efektywnej komunikacji poprzez poznanie zasad jakie kierują komunikacją kooperatywną. Uczestnicy dowiedzą się, w jaki sposób pozyskać klienta począwszy od zdefiniowania jego profilu i grupy docelowej, przez kontakt z nim, po przejmowanie klienta od konkurencji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posiada wiedzę z zakresu komunikacji z klientem i profesjonalnej obsługi	definiuje profil Klienta i poprzez segmentację rynku tworzy grupę docelową,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	zarządza portfelem Klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	porusza się w obszarze Networkingu	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	rozpoczyna kontakt z Klientem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	definiuje co składa się na obsługę Klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	stosuje reguły wywierania wpływu	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wykorzystuje schemat komunikacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Efektywnie komunikuje się z klientami	obsługuje klientów na najwyższym poziomie	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	radzi sobie z tzw. "trudnym klientem"	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	zna praktyczne aspekty psychologii komunikacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	stosuje skuteczne narzędzia komunikacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	zapobiega i eliminuje błędy w komunikacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	rozpoznaje specyficzne potrzeby komunikacyjne klientów i dostraja się do nich	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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

Komunikacja

1. Sprawdzenie kompetencji komunikacyjnych;
2. Bariery komunikacyjne w relacjach zawodowych i sposoby ich przewyciężania.
3. Przedstawienie najważniejszych zagrożeń (umiejętności, postawy, emocje) dla skutecznej komunikacji z klientami i/lub współpracownikami.
4. Aktywne słuchanie.
5. Nabycie umiejętności precyzyjnego odbioru informacji.
6. Zasada komponowania przekazu z uwzględnieniem możliwości percepcyjnych odbiorcy.
7. Pytania w rozmowie.
8. Funkcje pytań: otwartych, rozstrzygnięcia (zamkniętych), sugerujących.
9. Jak dobrać pytania do sytuacji?
10. Style komunikacyjne i ich wykorzystanie. Elementy „analizy transakcyjnej”.
11. Określenie, rozpoznawanie i wykorzystywanie różnych stylów komunikacyjnych w kategoriach analizy transakcyjnej:
12. „Gry” komunikacyjne: dostosowanie stylu do sytuacji, przełamywanie stylu narzuconego przez partnera.
13. Cztery style komunikacji wg dr E. Russo
14. Czym jest osobowość i temperament?
15. Specyficzne potrzeby komunikacyjne
16. Rozpoznawanie czterech typów komunikacji
17. Mocne i słabe strony każdego z czterech typów komunikacji

Profesjonalna obsługa klienta

1. Predyspozycje pracownika
2. Co składa się na obsługę Klienta?
3. Reguły wywierania wpływu
4. Komunikacja w obsłudze klienta
5. Obsługa bieżąca
6. Trudny klient - jak z nim postępować
7. Najczęstsze przyczyny zastrzeżeń
8. Dlaczego Klient staje się „trudnym Klientem”?
9. Typologia trudnych Klientów
10. Przyjmowanie reklamacji
11. Bariery komunikacyjne

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	9 700,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	9 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	173,21 PLN
Koszt osobogodziny netto	173,21 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Artur Roger

Marketing, PR, techniki sprzedaży, obsługa klienta, zarządzanie. Trener biznesu, Coach.

Właściciel marek (od 2003 roku): Kuźnia Ekspertów (firma szkoleniowa), Take-out (marketing oraz badania społeczne i rynkowe) oraz Cienista Office (biura dla biznesu). Obsługiwał marketingowo m.in. takie marki jak: Fundacja „Politikos” (właściciele rodzina Wejchertów, współwłaściciele ITI), Szkoła Języków Obcych Empik (kampania ogólnopolska), marka Wilkinson, Związek Gmin Wiejskich, ENEA, Orbis S.A., Związek Miast Polskich, Fundacja Konrada Adenauera w Polsce, Wielkopolska Grupa Prawnicza, AMG Wielkopolska Grupa Inwestycyjna.

Organizator konferencji dla wielkopolskiej branży agroturystycznej w 2017 roku. W ramach międzynarodowego projektu badawczego „Protect” (Wielka Brytania, Dania, Holandia oraz Polska) dbał o wizerunek Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu. Pracował również w amerykańskich korporacjach kasynowych takich jak: Cal Neva Casino, John

Ascuaga's Nugget Hotel Resort, Circus Circus Reno (marketing).

Wyższe, absolwent Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, kierunek politologia, specjalizacja marketing polityczny.

Ukończył kurs Jonasza TOC przy Instytucie Zarządzania Ograniczeniami TOC. Posiada również certyfikat TOCICO (Theory of Constraints International Certification Organization). Jest członkiem klubu wiedzy Harvard Business Review. Absolwent Szkoły Trenerów Biznesu oraz Szkoły Coachingu „Moderatora”.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały ze szkolenia w formie papierowej.

Adres

ul. Cienista 4
60-587 Poznań
woj. wielkopolskie

Szkolenie może odbyć się w siedzibie przedsiębiorcy.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sandra Pawlicka

E-mail szkolenia@kuzniaekspertow.pl

Telefon (+48) 533 442 900