



Uczelnia
Metropolitalna

Brak ocen dla tego dostawcy

Obsługa trudnego klienta - szkolenie

Numer usługi 2024/04/10/158122/2120212

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 27.09.2024 do 29.09.2024

490,00 PLN brutto

490,00 PLN netto

61,25 PLN brutto/h

61,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie pomaga pracownikom obsługi klienta skuteczniej wykonywać swoją pracę. Szkolenie prowadzone jest w sposób atrakcyjny, interaktywny sposób, ze szczególnym uwzględnieniem nauki umiejętności praktycznych. Szkolenie z obsługi trudnego klienta jest szczególnie polecane dla grup zorganizowanych w ramach działu lub organizacji. Szkolenie realizowane jest w wersji online. Usługa adresowana również dla Uczestników Projektu Kierunek – Rozwój, Regionalny Fundusz Szkoleniowy II.
Minimalna liczba uczestników	12
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	22-09-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Prowadzenie szkoleń

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>2. Efekt uczenia się: Charakteryzuje kolejne fazy i potencjalne sytuacje jakie mogą wystąpić w rozmowie podczas obsługi trudnego klienta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> wymienia i charakteryzuje bariery psychologiczne w komunikacji (lęk i nieśmiałość, brak zaufania, uprzedzenia i stereotypy, niedostateczna samoświadomość) 	<p>Test teoretyczny</p>
	<ul style="list-style-type: none"> omawia i dobiera odpowiedni dla danej sytuacji sposób zjednania klienta (12 zasad według Dale Carnegie) 	<p>Test teoretyczny</p>
	<ul style="list-style-type: none"> wymienia i charakteryzuje elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej (komunikacja ustna, komunikacja pisemna, mimika, zmarszczenie brwi, gesty, proksemika, czynniki paralingwistyczne, wygląd, stany fizjologiczne, postawa ciała, wygląd oczu) 	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Test teoretyczny</p>
	<ul style="list-style-type: none"> stosuje postawę asertywną w kontakcie (krytyka, odmawianie, budowanie własnych granic) 	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
	<ul style="list-style-type: none"> omawia i dobiera zasady budowania relacji z klientem według typologii osobowości C.G.Junga (Ekstrawertyk, Perfekcjonista, Myśliciel, Sędzia) 	<p>Test teoretyczny</p>
<p>3. Efekt uczenia się: Charakteryzuje poszczególne typologie osobowości w kontekście sytuacji konfliktu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> charakteryzuje zjawisko konfliktu - przyczyny i sposoby rozwiązywania (przyczyny i odpowiadające im sposoby rozwiązania: niezaspokojenie potrzeb, podział zasobów, nieprawidłowa komunikacja, różnice osobowościowe, odgrywanie ról społecznych, stres, niejasna siatka odpowiedzialności) 	<p>Test teoretyczny</p>
	<ul style="list-style-type: none"> wskazuje i charakteryzuje warunki obniżania stresu własnego i innych, (dobrze wszystko planuje, traktuje sytuację obsługi trudnego klienta jako wyzwanie, angażuje wszystkie 5 zmysłów, oddycha spokojnie i głęboko, przejmuje inicjatywę i zadaje pytania) świadomie i w sposób przemyślany stosuje Samo-postrzeganie i ocenę innych w zależności od typu osobowości 	<p>Test teoretyczny</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

tak

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

tak

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

tak

Program

Szkolenie „Obsługa trudnego klienta” pomaga pracownikom obsługi klienta skuteczniej wykonywać swoją pracę. Szkolenie prowadzone jest w sposób atrakcyjny i interaktywny, ze szczególnym uwzględnieniem nauki umiejętności praktycznych. Szkolenie z obsługi trudnego klienta jest szczególnie polecane dla grup zorganizowanych w ramach działu lub organizacji. Szkolenie realizowane jest w formule online. W ramach szkolenia będą realizowane warsztaty z uwzględnieniem podziału na grupy czteroosobowe w których każdy z uczestników będzie pełnił wymiennie następujące role: pracownik, trudny klient, przełożony pracownika/obserwator i jeszcze jeden klient któremu będzie udzielano się zdenerwowanie trudnego klienta. Poszczególne grupy będą pracowały w wydzielonych pokojach wirtualnych na platformie MS Teams.

Usługa będzie prowadzona w trybie godzin dydaktycznych: 1 godzina szkolenia to 45 minut zegarowych.

W trakcie szkolenia przewidziano dwie przerwy kawowe po 15 minut każda. Przerwy nie są wliczane w czas realizacji szkolenia. Po zakończeniu szkolenia osoba przeprowadzająca walidację ocenia realizację efektów uczenia się poprzez obserwację w warunkach symulowanych oraz poprzez przeprowadzenie testy teoretycznego weryfikującego poziom uzyskania poszczególnych efektów uczenia się przewidzianych dla szkolenia.

Termin realizacji szkolenia „ Obsługa trudnego klienta”: 28.09.2024 r.

Liczba godzin szkolenia: 8 godzin lekcyjnych.

Sposób realizacji: online w czasie rzeczywistym poprzez platformę MS Teams

Ramowy program szkolenia:

Moduł I Psychologiczne i merytoryczne aspekty potrzeb klienta - 3h

- Potrzeby i wartości klienta.
- Wyzwania "międzypokoleniowości".
- Wpływ na emocje, lojalność i zadowolenie,
- Znaczenie podejścia indywidualnego,
- Otwarcie rozmowy i zbudowanie relacji.

Przerwa kawowa - 15 minut

Moduł II Sztuka rozmowy podczas obsługi - 3h

- Komunikacja słowna i pozasłowna - znaczenie w unikaniu wrogiego nastawienia,
- Bariery psychologiczne w komunikacji,
- 4 sposoby zjednania klienta,
- Postawa asertywna w kontakcie (krytyka, odmawianie, budowanie własnych granic).

Przerwa kawowa - 15 minut

Moduł III Typologia osobowości a konflikt – 2h

- Zasady budowania relacji z klientem według typologii osobowości C.G.Junga,
- Zjawisko konfliktu - przyczyny i sposoby rozwiązywania,
- Warunki obniżania stresu własnego i innych,
- Samo-postrzeganie i ocena innych w zależności od typu osobowości,

Walidacja realizacji założonych efektów uczenia się - 1 h

- Obserwacja i ocena w warunkach symulowanych
- Test teoretyczny

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Potrzeby i wartości klienta - ćwiczenia	Agata Hagno	28-09-2024	09:00	09:30	00:30
2 z 17 Wyzwania "międzypokoleniowości" - dyskusja i rozmowa na żywo	Agata Hagno	28-09-2024	09:30	10:00	00:30
3 z 17 Wpływ na emocje, lojalność i zadowolenie - ćwiczenia	Agata Hagno	28-09-2024	10:00	10:30	00:30
4 z 17 Znaczenie podejścia indywidualnego - ćwiczenia	Agata Hagno	28-09-2024	10:30	10:50	00:20
5 z 17 Otwarcie rozmowy i zbudowanie relacji - ćwiczenia	Agata Hagno	28-09-2024	10:50	11:15	00:25
6 z 17 Przerwa kawowa	Agata Hagno	28-09-2024	11:15	11:30	00:15
7 z 17 Komunikacja słowna i pozasłowna - znaczenie w unikaniu wrogiego nastawienia - ćwiczenia	Agata Hagno	28-09-2024	11:30	12:00	00:30
8 z 17 Bariery psychologiczne w komunikacji - ćwiczenia	Agata Hagno	28-09-2024	12:00	12:30	00:30
9 z 17 4 sposoby zjednania klienta - ćwiczenia	Agata Hagno	28-09-2024	12:30	13:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 17 Postawa asertywna w kontakcie (krytyka, odmawianie, budowanie własnych granic - ćwiczenia, scenki realizowane w ramach grup	Agata Hagno	28-09-2024	13:00	13:45	00:45
11 z 17 Przerwa kawowa	Agata Hagno	28-09-2024	13:45	14:00	00:15
12 z 17 Zasady budowania relacji z klientem według typologii osobowości C.G.Junga - ćwiczenie i testy	Agata Hagno	28-09-2024	14:00	14:20	00:20
13 z 17 Zjawisko konfliktu - przyczyny i sposoby rozwiązywania - ćwiczenia	Agata Hagno	28-09-2024	14:20	14:40	00:20
14 z 17 Warunki obniżania stresu własnego i innych - ćwiczenia	Agata Hagno	28-09-2024	14:40	15:05	00:25
15 z 17 Samo-postrzeganie i ocena innych w zależności od typu osobowości - ćwiczenia	Agata Hagno	28-09-2024	15:05	15:30	00:25
16 z 17 Walidacja - Obserwacja i ocena w warunkach symulowanych	-	28-09-2024	15:30	16:00	00:30
17 z 17 Walidacja - test teoretyczny	-	28-09-2024	16:00	16:15	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	490,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	490,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	61,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	61,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agata Hagno

Trener, coach, menedżer pracujący od wielu lat w biznesie. Specjalizuje się w budowaniu i wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań w ramach HR, w systemach motywacyjnych, doradztwie mającym na celu zwiększenie efektywności procesów personalnych i organizacyjnych w firmach. Od 1998 roku Dyrektor Zarządzający w DPM sp z o.o. w Katowicach. Zadania to między innymi: rekrutacja kadry specjalistycznej, kadry średniego i wyższego szczebla. Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu procesów rekrutacji i selekcji pracowników m.in. dla takich firm z branży motoryzacyjnej jak: TRW, Faurecia, Timken, Kirchhoff, SGX, Eaton. Prowadzenie szeregu szkoleń i warsztatów w zakresie procesów komunikacyjnych w organizacji, psychologii procesów organizacyjnych, psychologicznych aspektów motywowania pracowników oraz sposobów radzenia sobie ze stresem. Pomysłodawca i współorganizator studiów podyplomowych z obszaru Zarządzania Zasobami Ludzkimi, czynny trener w obszarze: budowanie zespołów, systemy motywacji pracowników, podstawy ZZL, oceny pracownicze, psychologia procesów w organizacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały do zajęć będą udostępnione przez prowadzącego

Warunki uczestnictwa

Organizator studiów zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w programie studiów.

Liczba godzin: 8

Warunkiem uczestnictwa jest zapisanie się na studia w elektronicznym systemie rekrutacyjnym Uczelni Metropolitalnej.

Informacje dodatkowe

Usługi realizowane przez Uczelnię Metropolitalną **są zwolnione z VAT** na podstawie Art. 43 ust. 1 pkt. 26 ustawy o Vat i §3 ust. 1 pkt 13 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie wykonania niektórych przepisów ustawy o podatku od towarów i usług.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek – Rozwój

Usługa dostępna również w ramach projektu Regionalny Fundusz Szkoleniowy II.

Warunki techniczne

Usługa realizowana zdalnie poprzez platformę MS Teams

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji: •Komputer stacjonarny/laptop z dostępem do Internetu •Sprawny mikrofon i kamera internetowa (lub zintegrowane z laptopem)

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: download 8 mb/s, upload 8 mb/s, ping 15 ms

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: Zalecamy wykorzystanie aktualnej wersji przeglądarki CHROME (zarówno na komputerach z systemem operacyjnym Windows jak i Appl

Kontakt



Aleksandra Nikisz

E-mail anikisz@metropolitalna.edu.pl

Telefon (+48) 531 935 401