



Centrum Edukacji i
Kultury "Zenit"
Ryszard Girczyc
Brak ocen dla tego dostawcy

Kurs "Profesjonalna obsługa klienta"

Numer usługi 2024/04/10/50774/2120538

📍 Włocławek / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 14 h
📅 12.08.2024 do 31.12.2024

1 680,00 PLN brutto
1 680,00 PLN netto
120,00 PLN brutto/h
120,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	osoby dorosłe chcące z własnej inicjatywy nabywać kompetencje lub kwalifikacje, które mieszkają w rozumieniu Ustawy – Kodeks cywilny lub pracują lub uczą się na obszarze województwa kujawsko-pomorskiego, w tym osoby pracujące lub planujące pracować w działach związanych z obsługą klienta; usługa adresowana również dla Uczestników Projektu „Kierunek – Rozwój”
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

usługa szkoleniowa pn.: "Profesjonalna obsługa klienta" przygotowuje do wykonywania zadań związanych z obsługą klienta

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą z zakresu obsługi klienta	- definiuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej - charakteryzuje rolę wizerunku w autoprezentacji - uzasadnia znaczenie pierwszego wrażenia - omawia psychologiczne znaczenie dobrego wizerunku - rozróżnia typy klientów - definiuje zasady dobrego kontaktu z klientem	Test teoretyczny
Obsługuje klientów	- rozpoznaje potrzeby klienta i dostosowuje obsługę klienta do jego potrzeb - ustala przejrzyste zasady współpracy z klientem - buduje zaufanie i lojalność klientów - prawidłowo reaguje na zachowania klienta - zarządza procesem obsługi klienta - radzi sobie z emocjami klienta i trudnymi sytuacjami w kontaktach z klientem - obsługuje klientów w sytuacjach kryzysowych, niepełnosprawnych, czy klientów z różnymi kulturami i zwyczajami - skutecznie radzi sobie ze stresem - obsługuje klienta przez różne kanały komunikacji (telefon, e-mail, czat, media społecznościowe)	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Doskonali swoje umiejętności związane z obsługą klienta, śledzi nowe trendy i technologię oraz dostosowuje się do zmian na rynku i w branży	- skutecznie komunikuje się z ludźmi - rozpoznaje potrzeby klienta i reaguje na nie z empatią i zrozumieniem - identyfikuje problemy klienta i podejmuje skuteczne działania w celu ich rozwiązania - wykazuje się kreatywnością, cierpliwością i profesjonalizmem - skupia się na potrzebach i oczekiwaniach klienta oraz dąży do zapewnienia mu najlepszej możliwej obsługi - podejmuje wysiłki, aby zadowolić klienta i utrzymać jego lojalność - umiejętnie kontroluje własne emocje w trudnych sytuacjach - efektywnie współpracuje z innymi członkami zespołu dla skutecznej obsługi klienta - skutecznie zarządza czasem pracy w celu efektywnego i terminowego wykonywania zadań - przestrzega zasad uczciwości, poufności i rzetelności w wykonywaniu obowiązków zawodowych	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

1. Podstawy komunikacji interpersonalnej

Znaczenie komunikacji interpersonalnej

Skuteczne porozumiewanie się

Mówienie i słuchanie

Efektywna ekspresja

Kontakt wzrokowy

Podstawowe bariery w komunikacji

Mowa ciała

Forma i treść wypowiedzi

Zwroty obcojęzyczne i żargon zawodowy

Intonacja

2. Budowa własnego wizerunku – podstawy autoprezentacji

Rola wizerunku w autoprezentacji

Psychologiczne znaczenie dobrego wizerunku

Pierwsze wrażenie

Komunikacja wizualna w autoprezentacji – znaczenie ubioru, makijażu, fryzury

Teoria harmonii barw jako podstawa spójnego wizerunku, psychologia koloru

Kształtowanie własnego stylu

3. Zasady dobrego kontaktu z klientem

Typologia klientów

Profesjonalne podejście do klienta

Przejrzyste zasady współpracy

Rozpoznawanie i zaspokajanie potrzeb klienta

Personalizacja obsługi klienta

Budowanie zaufania i lojalności klientów

Tworzenie pozytywnych doświadczeń klienta

Prawidłowe reagowanie na zachowanie klienta

Proces obsługi klienta

Zarządzanie oczekiwaniami klienta

4. Asertywność w relacjach z klientem

Radzenie sobie z emocjami klienta

Trudne sytuacje w kontaktach z klientem – techniki odpierania zastrzeżeń

Podstawy zachowania asertywnego

Trening asertywności

Określenie własnych obszarów problemowych w zachowaniu asertywnym

5. Trudny klient - reagowanie na agresywne i obraźliwe uwagi, krytykę, manipulację, nieuczciwość itp.

Typologia i charakterystyka trudnego klienta

Zachowania trudnych klientów

Zachowania prowokujące postawę „Trudny klient”

Rodzaje zastrzeżeń - nieporozumienie, wątpliwość, wada, skarga itp.

Techniki odpierania zastrzeżeń

Właściwa postawa wobec agresji, krytyki, manipulacji i nieuczciwości klienta

6. Obsługa klienta w sytuacjach specjalnych

Obsługa klientów niepełnosprawnych

Obsługa klientów w sytuacjach kryzysowych

Obsługa klientów z różnymi kulturami i zwyczajami

7. Metody skutecznego radzenia sobie ze stresem

Czynniki psychologiczne wywołujące stres, określenie własnych stresorów

Pozytywne sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresogennych

Obrona przed stresem, obniżenie czynników stresogennych

Pozytywne doładowania wzmacniające

Wypracowanie własnego stylu radzenia sobie ze stresem

Szybkie metody na relaks w miejscu pracy

8. Obsługa klienta przez różne kanały komunikacji

Telefon

E-mail

Czat

Media społecznościowe

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 usługi brutto	1 680,00 PLN
Koszt usługi netto	1 680,00 PLN
Koszt godziny brutto	120,00 PLN
Koszt godziny netto	120,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały piśmiennicze (teczka, zeszyt, długopis) oraz kopie materiałów omawianych na kursie / skrypt, pliki dokumentów przygotowanych w dowolnym formacie

Informacje dodatkowe

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

Adres

ul. Młynarska 1a/3
87-800 Włocławek
woj. kujawsko-pomorskie

Szkolenie realizowane będzie we Włocławku na osiedlu Śródmieście przy ul. Młynarskiej 1a/3 (centrum miasta, w pobliżu przystanki autobusowej). Obiekt składa się z 3 kondygnacji, w całości dostosowany jest do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (m.in.: podjazdy, winda, toalety, system informacyjno-udźwiękający STEP HEAR dla osób niewidomych i słabowidzących). Na posesji znajduje się nieodpłatny / zamykany parking dla klientów. W skład bazy dydaktycznej – lokalowej wchodzi sale szkoleniowe – doradcze z wyposażeniem (komputery / laptopy, rzutniki multimedialne, tablice sucho-ścieralne / flip-chart / interaktywne), aula konferencyjna, recepcja, szatnia i foyer z wygodnymi kanapami, serwisem kawowym, gdzie uczestnicy szkoleń mogą odpocząć podczas przerw. W całym obiekcie jest bezprzewodowy Internet.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Katarzyna Etynkowska

E-mail cezenit@op.pl

Telefon (+48) 544 262 666