

Gold Team Daniel
Koczon

Doskonała obsługa klienta - Szkolenie

Numer usługi 2024/04/17/148148/2126689

Rzeszów / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

10 h

11.07.2024 do 11.07.2024

1 500,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie z obsługi klienta przeznaczone jest do różnych grup zawodowych, które mają bezpośredni kontakt z klientem.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	10-07-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie z obsługi klienta przygotowuje do profesjonalnej obsługi klientów. Szkolenie ma na celu rozwinięcie umiejętności komunikacyjnych, empatii, rozwiązywania problemów oraz budowania pozytywnych relacji z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Obsługuje trudnych klientów	stosuje zasady komunikacji interpersonalnej	Wywiad swobodny
	rozdziela typy klientów	Wywiad swobodny
Charakteryzuje problemy klientów	Identyfikuje oraz analizuje problemy znajdując odpowiednie rozwiązania w celu zadowolenia klienta	Wywiad swobodny
Obsługuje klientów	Rozdziela potrzeby klienta	Wywiad swobodny
	Wykorzystuje techniki negocjacyjne	Wywiad swobodny
	Skutecznie domyka sprzedaż	Wywiad swobodny
Monitoruje stres w pracy	nadzoruje czasem w pracy	Wywiad swobodny
Wykonuje test teoretyczny sprawdzający wiedzę z zakresu nabytych kompetencji	Charakteryzuje etapy profesjonalnej obsługi klientów	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

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

Program szkolenia :

1 Kompetencje niezbędne do pracy z Klientem

2 Techniki aktywnego słuchania

3 Trudny Klient

4 Zarządzanie konfliktami

5 Najczęściej występujące błędy w obsłudze Klienta

6 Sposoby radzenia sobie z stresem w pracy

Na koniec szkolenia odbędzie się test teoretyczny sprawdzający wiedzę z zakresu nabytych kompetencji.

Szkolenie realizowane w godzinach dydaktycznych.

Godzina dydaktyczna – jest równa **45 minutom**

szkolenie prowadzone w formie warsztatowej, gdzie uczestnicy szkolenia zajmują miejsca siedzące na sali szkoleniowej w ławkach ustawionych w podkowę

podział na grupy 2/3-osobowe

Dla uczestników pojawią się m.in. • ćwiczenia symulacyjne • odgrywanie scenek/ról • dyskusja, wymiana doświadczeń • informacje zwrotne od trenera • burza mózgów • ćwiczenia indywidualne i grupowe • film instruktażowy • mini-wykład (prezentacja Power-Point) • praca nad konkretnymi sytuacjami, z którymi uczestnicy spotykają się w codziennym życiu

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Rozpoczęcie szkolenia z Obsługi Klienta	Tomasz Olech	11-07-2024	09:00	09:15	00:15
2 z 16 Część teoretyczna - Kompetencje niezbędne do pracy z Klientem	Tomasz Olech	11-07-2024	09:15	10:00	00:45
3 z 16 Część teoretyczna - Techniki aktywnego słuchania	Tomasz Olech	11-07-2024	10:00	10:45	00:45
4 z 16 Część praktyczna - Techniki aktywnego słuchania	Tomasz Olech	11-07-2024	10:45	11:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 16 Przerwa kawowa	Tomasz Olech	11-07-2024	11:30	11:45	00:15
6 z 16 Część teoretyczna - Trudny Klient	Tomasz Olech	11-07-2024	11:45	12:30	00:45
7 z 16 Część praktyczna - Trudny Klient	Tomasz Olech	11-07-2024	12:30	13:15	00:45
8 z 16 Przerwa obiadowa	Tomasz Olech	11-07-2024	13:15	13:45	00:30
9 z 16 Część teoretyczna - Zarządzanie konfliktami	Tomasz Olech	11-07-2024	13:45	14:00	00:15
10 z 16 Część praktyczna - Zarządzanie konfliktami	Tomasz Olech	11-07-2024	14:00	14:30	00:30
11 z 16 Część teoretyczna - Najczęściej występujące błędy w obsłudze Klienta	Tomasz Olech	11-07-2024	14:15	14:30	00:15
12 z 16 Część praktyczna Najczęściej występujące błędy w obsłudze Klienta	Tomasz Olech	11-07-2024	14:30	15:00	00:30
13 z 16 Przerwa kawowa	Tomasz Olech	11-07-2024	15:00	15:15	00:15
14 z 16 Część praktyczna - Sposoby radzenia sobie z stresem w pracy	Tomasz Olech	11-07-2024	15:15	15:45	00:30
15 z 16 Podsumowanie szkolenia	Tomasz Olech	11-07-2024	15:45	16:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 16 Test podsumowujący nabyte kompetencje	-	11-07-2024	16:00	16:30	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Olech

Trener, dyplomowany coach, konsultant dla biznesu. Absolwent wydziału Zarządzania w Wyższej Szkole Umiejętności Pedagogicznych i Zarządzania. Od 2005 roku zarządza strukturami w dużych uznanych firmach jak; Auchan Polska, Vinotti Meble, Agata Meble. Od ponad 15 lat prowadzi szkolenia z zakresu obsługi Klienta, rozwijania umiejętności motywacyjnych, budowania zespołu, skutecznego zarządzania zespołem, organizacji czasu pracy. Specjalizuje się w coachingu managerskim, oraz organizacji i kontroli procesów w firmach. Autor programów szkoleniowych i procedur dla firm.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzymuje materiały szkoleniowe

- notes

- długopis

- karty pracy

Warunki uczestnictwa

-pełnoletność

Informacje dodatkowe

Usługa będzie podlegała zw. z podatku VAT jeżeli będzie finansowana w min. 70% ze środków publicznych (§ 3 ust.1 pkt 14 Rozp. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług).

Dla uczestników przewidziany jest serwis kawkowy oraz przerwa obiadowa

Po zakończeniu szkolenia kursant otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia oraz imienny certyfikat potwierdzający nabyte kompetencje.

Adres

ul. Podwisłocze 48
35-309 Rzeszów
woj. podkarpackie

Hotel Prezydencki Rzeszów
Podwisłocze 48, 35-309 Rzeszów
(sala konferencyjna)

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- parking

Kontakt



Daniel Koczon

E-mail biuro.szkolonialublin@gmail.com

Telefon (+48) 665 031 875