



OŚRODEK SZKOLEŃ  
I INFORMACJI  
"EFFECT" JOANNA  
JAROSZ-OPOLKA



## REKLAMACJE DO DOSTAWCÓW

Numer usługi 2024/04/24/7829/2134437

971,70 PLN brutto  
790,00 PLN netto  
138,81 PLN brutto/h  
112,86 PLN netto/h

📍 zdalna w czasie rzeczywistym  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 7 h  
📅 20.05.2024 do 20.05.2024

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Logistyka                                                                                                                                        |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                            |
| Grupa docelowa usługi           | Szkolenie dla - kupców, pracowników działu inwestycji i zamówień publicznych, logistyki i produkcji, osób zaangażowanych w procesy zakupowe w organizacji |
| Minimalna liczba uczestników    | 10                                                                                                                                                        |
| Maksymalna liczba uczestników   | 16                                                                                                                                                        |
| Data zakończenia rekrutacji     | 17-05-2024                                                                                                                                                |
| Forma prowadzenia usługi        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                                                              |
| Liczba godzin usługi            | 7                                                                                                                                                         |
| 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

Szkolenie rozwija umiejętności efektywnego egzekwowania warunków umowy z dostawcą w procesie reklamacyjnym. Podczas szkolenia przećwiczysz zachowania i reakcje w kontakcie z dostawcą zarówno w procesie komunikacji pisemnej (e-mail) jak i bezpośredniej (telefon, F2F).

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--------------------|----------------------|------------------|
| x                  | x                    | Wywiad swobodny  |

### Cel biznesowy

Uczestnik dowie się:

W jaki sposób zgłosić reklamację do dostawcy i nie popsuć wypracowanych relacji?

Co zrobić gdy działanie dostawcy nie jest takie jakiego oczekujemy?

Jak się zachować, gdy dostawca ignoruje wagę problemu?

Co zrobić gdy dostawca pozostawia nas bez odpowiedzi?

Jak się bronić w sytuacji odmowy rozpatrzenia reklamacji?

Jak negocjować z dostawcami w procesie reklamacyjnym?

### Efekt usługi

Wiedza i umiejętności nabyte podczas szkolenia będą weryfikowane w trakcie codziennej pracy

### Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

x

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

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

x

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

x

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

x

## Program

<https://effect.edu.pl/szkolenia-dla-dzialu-zakupow/reklamacje-do-dostawcow?date=73617>

NEGOCJACYJNA NATURA PROCESU REKLAMACJI Z DOSTAWCĄ

- Sytuacja reklamacyjna jako wieloetapowy proces komunikacji i wymiany informacji
- Kluczowe mechanizmy negocjacyjne w procesie reklamacji
- Interesy i stanowiska dostawcy i odbiorcy
- „*Punkt widzenia zależy od punktu siedzenia*”, czyli aby wygrać, najpierw trzeba poznać i zrozumieć
- Analiza przypadku – ćwiczenie zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia

#### PRAWA I OBOWIĄZKI KAŻDEJ ZE STRON W PROCESIE REKLAMACJI

- Specyfikacja OWZ, jako podstawa do wszczęcia procesu reklamacji ilościowej/jakościowej
- Pułapki wynikające z interpretacji zapisów w umowie z dostawcą
- Kluczowe aspekty prawne procesu reklamacyjnego w relacji B2B

#### JAK SKUTECZNIE SFORMUŁOWAĆ PISMO REKLAMACYJNE?

- Najważniejsze zasady korespondencji reklamacyjnej z perspektywy kupującego
- Konkretyzacja oczekiwań w kontekście warunków umowy (naprawa, wymiana, zwrot, inne)
- Lingwistyka w komunikacji z dostawcą, czyli jak używać zdecydowanych form językowych, aby zwiększyć szansę na realizację celu reklamacyjnego?
- Argumentacja obiektywna (rzeczowa) czyli: fakty, dane, wartości, okoliczności i odwołanie się do konkretnych warunków umowy
- Argumentacja subiektywna (emocjonalna), czyli: utrata zaufania, zdenerwowanie, obawy.
- Analiza przypadku – ćwiczenie zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia

#### ZDECYDOWANE REAGOWANE W SYTUACJI ODMOWY ROZPATRZENIA REKLAMACJI

- „*Miękko do ludzi, ale twardo do problemu*”, jako pierwsza reakcja na decyzje dostawcy.
- Strategia pokazywania realnych konsekwencji wynikających z umowy (kary), czyli jak „grać” alternatywą biznesową i efektywnie używać języka konsekwencji?
- Gradacja konsekwencji dla dostawcy, jako strategia negocjacyjna, czyli strategia: „*Od prośby do groźby*” w teorii i praktyce
- Analiza przypadku – ćwiczenie indywidualne/zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia

#### NEGOCJACJE Z DOSTAWCAMI W PROCESIE REKLAMACYJNYM. JAK STOSOWAĆ I JAK REAGOWAĆ NA NEGOCJACYJNE „ZAGRYWKI” DOSTAWCÓW?

- Przygotowanie do negocjacji na poziomie merytorycznym i emocjonalnym
- Argumenty obiektywne i subiektywne w negocjacjach
- Strategia WIN-WIN w procesie reklamacyjnym
- Najważniejsze techniki negocjacyjne w praktyce – warsztat
- „*Nigdy nie przyjmuj pierwszej oferty*”
- „*Zawsze oczekuj czegoś w zamian*”
- „*Blef za blef*”
- „*Stopniuj ustępstwa*”
- „*Presja czasu*”
- „*Kompromis*”
- Indywidualny kwestionariusz stylów reagowania w sytuacjach konfliktowych.
- Analiza przypadku – ćwiczenie indywidualne/zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia

#### NARZĘDZIA WYWIERANIA WPŁYWU I TECHNIKI REAGOWANIA NA MANIPULACJE W PROCESIE REKLAMACJI B2B

- Wywieranie wpływu a manipulacja, kilka słów o etyce w procesie reklamacji
- Techniki wywierania wpływu według R. Cialdiniego w praktyce reklamacyjnej
- **Reguła wzajemności**
- **Reguła kontrastu**
- **Reguła niedostępności**
- **Reguła społecznego dowodu słuszności**
- **Reguła autorytetu**
- **Reguła zaangażowania i konsekwencji**
- **Praktyczny trening reagowania na obiekcje i manipulacje Dostawców**
- Analiza przypadku – ćwiczenie indywidualne/zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia

#### ZŁOTE ZASADY POSTĘPOWANIA W PROCESIE REKLAMACYJNYM Z DOSTAWCĄ

- Dekalog najważniejszych zasad w procesie reklamacyjnym
- Zadania wdrożeniowe dla uczestników szkolenia

# 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 | 971,70 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 790,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 138,81 PLN |
| Koszt osobogodziny netto                  | 112,86 PLN |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### trener Effect

Trener Biznesu, Coach, Interim Menedżer z 20-letnim doświadczeniem menedżerskim i sprzedażowym, praktyk NLP. Specjalizuje w szkoleniach z zakresu procesów reklamacyjnych, tworzenia wzorów odpowiedzi na reklamacje, merchandisingu i psychologii zachowań konsumenckich.

Od 15 lat wdraża w firmach standardy obsługi klienta z uwzględnieniem trudnych sytuacji reklamacyjnych, prowadzi audyt procedur reklamacyjnych. Trener zarządzania emocjami w obsłudze klienta, komunikacji z klientem, z doświadczeniem praktycznym zdobytym w pracy w międzynarodowych korporacjach.

Jest autorem kilku publikacji prasowych na temat sprzedaży relacyjnej i obsługi klienta w procesie reklamacji w pismach branżowych: Business&Coaching Magazin, Handel, Fresh&Cool.

Autor poradnika dla handlowców: „Merchandising w praktyce”.

Autor publikacji na temat wykorzystania metody OJT – dla magazynu Business & Coaching oraz rozwoju kompetencji menedżerskich (Zarządzanie Zespołem Sprzedażowym w oparciu o program Zarządzanie przez Cele MBO). Praktyk NLP i specjalista w prowadzeniu coachingu handlowców metodą Coaching On The Job.

Twórca standardów pracy dla Przedstawicieli Handlowych i Regionalnych Kierowników Sprzedaży. Posiada 10-letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołami sprzedażowymi

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w formie PDF

### Informacje dodatkowe

Podana liczba godzin usługi dotyczy godzin lekcyjnych.

**Cena szkolenia obejmuje:** udział w szkoleniu z ćwiczeniami, materiały szkoleniowe w wersji pdf, elektroniczny certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych.

Organizujemy **szkolenia zamknięte**, prowadzone przez ekspertów, praktyków w danej branży. Koncentrujemy się na potrzebach dobrze zdefiniowanych. Dostarczamy rozwiązania dostosowane zarówno do oczekiwań Uczestników, ich sposobu pracy, jak i specyfiki Firmy, jej kultury organizacyjnej oraz wyznaczonych celów. Skorzystaj z naszego Katalogu autorskich programów albo wspólnie wypracujmy nową **oferę szkoleniową** uwzględniającą rzeczywiste potrzeby Twojej firmy.

Zapytaj o szkolenie zamknięte.

## Warunki techniczne

- W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia należy posiadać urządzenie (komputer, laptop lub smartfon) z dostępem do Internetu, kamerą i mikrofonem.
- Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.
- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.
- **Nasze szkolenie umożliwia interakcję i zadawanie pytań na każdym etapie prowadzenie. Uczestnicy mają bezpośredni kontakt z Prowadzącym bez konieczności zadawania pytań na czacie.**

## Kontakt



**Joanna Kuś**

**E-mail** [effect@effect.edu.pl](mailto:effect@effect.edu.pl)

**Telefon** (+48) 662 297 689