



Fundacja Edumocni



Profesjonalna obsługa trudnego Klienta (możliwość formy zdalnej)

Numer usługi 2024/04/30/38738/2139246

📍 Tarnów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 15.07.2024 do 19.07.2024

1 440,00 PLN brutto

1 440,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">pracownicy Działu Sprzedażypracownicy Działu Obsługi KlientaUCZESTNICY PROGRAMÓW BONY ROZWOJOWE (w tym Małopolski Pociąg do Kariery)
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	28-06-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój zaawansowanych umiejętności związanych z obsługą klienta, dzięki którym uczestnicy będą skutecznie realizowali cele działów: Sprzedaży oraz Obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętności: - wykorzystywanie metod minimalizowania stresu, który może pojawiać się podczas obsługi klienta kluczowego i klienta wymagającego - omawianie podczas rozmowy z klientem produkty i usługi za pomocą techniki C-Z-K - diagnozowanie problemu klienta - świadome posługiwanie się technikami radzenia sobie z klientem kluczowym i klientem wymagającym - rozpoznawanie dominujących metaprogramów u klienta - dostosowywanie swojej wypowiedzi do zdiagnozowanych u klienta metaprogramów	Uczestnik umie: - minimalizować stres, który może się pojawić podczas obsługi klienta - stosować technikę C-Z-K podczas rozmowy z klientem - świadomie stosować techniki radzenia sobie z klientem wymagającym - dostosować swoją wypowiedź do zdiagnozowanych u klienta metaprogramów	Test teoretyczny
Wiedza: - uczestnik wie, jakie są metody radzenia sobie ze stresem - uczestnik wie, jakie są zasady i korzyści płynące z używania techniki C-Z-K - uczestnik wie, jakie są techniki radzenia sobie z klientem kluczowym lub wymagającym - uczestnik wie, jakie są metaprogramy, według których może działać klient	Uczestnik wie: - jakie są metaprogramy stosowane przez klienta - jakie są techniki radzenia sobie ze stresem	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

Moduł I: ROZPOCZĘCIE SZKOLENIA

Oczekiwania i obawy
Zawarcie kontraktu
Agenda
Organizacja szkolenia

Moduł II: OBSŁUGA KLIENTA – WPROWADZENIE

Znaczenie obsługi klienta
Doskonała obsługa klientów - co powoduje zadowolenie klienta
Efektywny pracownik działu obsługi Klienta – cechy
Etapy obsługi Klienta
Podstawowe wymiary obsługi trudnego Klienta: komunikacja, relacja, problem

Moduł III: PROBLEM

Identyfikacja potrzeb Klienta
Przedstawienie sposobu rozwiązania problemu
Wyjaśnianie zastrzeżeń
Zamykanie procesu obsługi Klienta

Moduł IV: KOMUNIKACJA ORAZ BUDOWANIE RELACJI W OBSŁUDZE KLIENTA

Definicja oraz znaczenie komunikacji
Chwasty językowe
Jakie pytania stosować i jakich unikać?
Metaprogramy
Wybrane techniki lingwistyczne (m. in. techniki obrony ceny)
Perswazyjne budowanie relacji

Moduł V: OBSŁUGA KLIENTA PRZEZ TELEFON

Zalety i wady kontaktu telefonicznego
Lęk / opór przed kontaktem telefonicznym – przyczyny, techniki pokonywania oporu.
Najważniejsze zasady prowadzenia rozmów telefonicznych
Analiza przykładowych rozmów

Moduł VI: RADZENIE SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM

Radzenie sobie z trudnym klientem – wskazówki ogólne
Niepożądane sformułowania
Typologia zachowań trudnych Klientów
Formuła PREZENTU – postępowanie wobec reklamacji Klienta
Asertywność w obsłudze klienta
Jak przekazać trudną decyzję, jak odmówić klientowi
Reakcja na krzyk / agresję Klienta - asertywne stawianie granic
Klient Krytykujący / Ekspert / Wymagający – techniki reagowania
Reagowanie na klientów: Klient Gaduła, Zdekoncentrowany, Laik

Moduł VII: RADZENIE SOBIE ZE STRESEM W OBSŁUDZE TRUDNEGO KLIENTA

Czym jest stres?
Objawy długotrwałego stresu
Mechanizmy destruktywnego myślenia
Mój stres – diagnoza poziomu odczuwanego stresu oraz konsekwencji zdrowotnych odczuwanego stresu
Sprzyjające zdrowiu nawyki
Techniki relaksacyjne
Techniki poznawcze

Moduł VIII: PODSUMOWANIE SZKOLENIA

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Wprowadzenie do szkolenia/ Sposoby komunikowania się z klientem	Tomasz Pielichowski	15-07-2024	08:00	14:30	06:30
2 z 3 Współpraca z trudnym klientem/ Sposoby radzenia sobie ze stresem	Tomasz Pielichowski	16-07-2024	08:00	14:00	06:00
3 z 3 Walidacja	-	16-07-2024	14:00	14:30	00:30

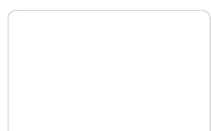
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 440,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 440,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Pielichowski



Trener, doradca biznesowy oraz psycholog. Absolwent Szkoły Trenerów Zarządzania (Stowarzyszenie Konsultantów i Trenerów Zarządzania MATRIK). Posiada certyfikat oraz licencję: Master Praktyk Programowania Neurolingwistycznego / Stowarzyszenie Trenerów NLP w Polsce oraz Małopolski Instytut NLP.

Prowadził dział HR w jednej z największych spółek doradztwa podatkowego działających na rynku polskim. Współpracował również z czołowymi agencjami doradztwa personalnego jako trener oraz specjalista ds. rekrutacji.

Od 2009 roku prowadzi szkolenia z zakresu: zarządzania zespołem, komunikacji, negocjacji, sprzedaży, obsługi klienta, kreatywności, budowania zespołów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Zapraszamy do udziału w kursach dofinansowanych – zarówno dla uczestników indywidualnych jak i przedsiębiorców i ich pracowników – nawet do 80% dofinansowania.

W Fundacji Edumocni od wielu lat wspieramy naszych kursantów nie tylko w nauce, ale także w zdobywaniu środków finansowych. Służymy pomocą na każdym etapie ubiegania się o dofinansowanie, a także podczas rozliczania się z tych środków. Jako dostawca usług rozwojowych dostępnych w Bazie Usług Rozwojowych (BUR) bierzemy udział w projektach finansowanych przez Fundusze Europejskie. Zapraszamy do udziału w programach skierowanych uczestników indywidualnych oraz bonów rozwojowych dla przedsiębiorstw MŚP.

Istnieje możliwość przeprowadzenia szkolenia w formie zdalnej.

Możliwość przeprowadzenia szkolenia w siedzibie firmy.

Adres

ul. Tadeusza Kościuszki 37a

33-100 Tarnów

woj. małopolskie

Usługa może zostać zrealizowana w siedzibie firmy.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Agnieszka Koziół

E-mail a.koziol@edumocni.pl

Telefon (+48) 884 004 939