



AVENHANSEN Sp. z o.o.



## Profesjonalne podejście do klienta z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta

Numer usługi 2024/05/02/5061/2140291

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 21.11.2024 do 22.11.2024

1 943,40 PLN brutto

1 580,00 PLN netto

138,81 PLN brutto/h

112,86 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie jest polecane szczególnie osobom, które w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek organizacji.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	19-11-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	14
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie do profesjonalnej obsługi klienta z uwzględnieniem sytuacji trudnych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
charakteryzuje techniki pozwalające na budowanie dobrych relacji z klientem	wymienia i opisuje techniki pozwalające na budowanie dobrych relacji z klientem	Wywiad swobodny
charakteryzuje czym jest proaktywna obsługa klienta	definiuje czym jest proaktywna obsługa klienta	Wywiad swobodny
charakteryzuje i rozróżnia zachowanie klienta trudnego z natury od klienta w trudnej sytuacji	definiuje i rozróżnia zachowanie klienta trudnego z natury od klienta w trudnej sytuacji	Wywiad swobodny
stosuje umiejętności empatycznego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych	zimniejsza się ilość sytuacji trudnych z klientami	Wywiad swobodny
stosuje metody radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w rozmowach z klientem	charakteryzuje metody radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w rozmowach z klientem i potrafi zastosować je w codziennej pracy	Wywiad swobodny
kontroluje i wie co zrobić, żeby samodzielnie nie „wyhodować” trudnego klienta	jest świadomy konsekwencji w złej komunikacji z klientem i wie jak temu zaradzić	Wywiad swobodny
broni interesów firmy szanując przy tym potrzeby i interesy klientów	ostrzegany jest jako ekspert w swojej dziedzinie	Wywiad swobodny
radzi sobie z emocjami w kontaktach z klientami	kontroluje emocje w kontaktach z klientami	Wywiad swobodny

## 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?

TAKUCZESTNIK

# Program

## MODUŁ I. ĆWICZENIA WPROWADZAJĄCE

## MODUŁ II. LICZY SIĘ DOSKONAŁOŚĆ W PODEJŚCIU DO KLIENTA

1. Czego oczekuje dzisiejszy Klient?
2. Czynniki satysfakcji klienta
3. Co się zmieniło w podejściu do klienta? Trendy w obsłudze klienta

## MODUŁ III. JAKOŚĆ OBSŁUGI MA CORAZ WIĘKSZE ZNACZENIE

## MODUŁ IV. PROAKTYWNA OBSŁUGA KLIENTA - ZASADY

1. Wyprzedzanie oczekiwań klienta, czyli jak klient chciałby być obsługiwany
  - *Wpływ pierwszej cechy - ćwiczenie*
2. Wymagania stawiane pracownikom obsługującym klientów
  - *Umiejętności osobiste - ćwiczenie indywidualne*
3. Obsługa bezpośrednia
4. Oozmowa telefoniczna
5. E-obsluga

## MODUŁ V. PSYCHOLOGICZNE TYPY ZACHOWAŃ KLIENTÓW

1. Analiza zachowań klientów jako element przewidywania i zapobiegania sytuacjom trudnym
  - *Ćwiczenie - jak rozpoznać zachowania klientów? Czego unikać w rozmowie z poszczególnymi typami klientów*
2. Analiza Transakcyjna wg Erica Berne'a - jak rozmawiać z klientem?
3. Dostosowanie się do klienta podczas rozmowy
4. Ćwiczenia - studium przypadków
  - Trudny klient czy trudna sytuacja?
  - Dlaczego powstają trudne sytuacje z klientem?
  - Wymagający klient, to nie trudny klient!
  - Jak dotrzeć do istoty sprawy?
  - Narzędzia empatycznego słuchania
  - Poświęcanie rozmówcy całkowitej uwagi
  - Dawanie sygnałów potwierdzających aktywne słuchanie
  - Pytania, parafrazowanie, empatyczne słuchanie
  - Klient oczekuje rozwiązań, a nie wymówek! Unikanie usprawiedliwiania się
  - Dokładne przekazywanie informacji
  - Udzielanie informacji, propozycje rozwiązań - język korzyści

## MODUŁ VI. ĆWICZENIA ROZMÓW Z KLIENTEM - SYMULACJE

1. Trudne sytuacje z klientem - dlaczego powstają?
2. Nastawienie do pracy z klientem ma znaczenie

## MODUŁ VII. TEST NA WŁASNE NASTAWIENIE

1. Emocje pozytywne klienta
2. Słowa, zdania, wyrażenia, które mogą być źródłem powstawania trudnych sytuacji
3. Emocje negatywne klienta
4. Wyrażenia, których należy unikać, jak je zastąpić na pozytywnie brzmiące?

## MODUŁ VIII. ĆWICZENIE INDYWIDUALNE - „CZARNE SŁOWA, CZARNE WYRAŻENIA”

1. Zastrzeżenia klienta. Narzędzia komunikacyjne w radzeniu sobie z zastrzeżeniami
2. Kiedy klient ma rację... Empatyczne przeprosiny

## MODUŁ IX. PRZYDATNE TECHNIKI W BUDOWANIU DOBRZYCH RELACJI Z KLIENTEM

1. Odzwierciedlanie
2. Otwarte wyrażanie intencji

3. Pamiętajmy o empatii
4. Zadawanie właściwych pytań
5. Podtrzymywanie rozmowy
6. Kierowanie rozmową
7. Gotowość niesienia pomocy
8. Pozytywny język

Przykłady struktur rozmów - ćwiczenie

## MODUŁ X. ASERTYWNOŚĆ W SYTUACJACH TRUDNYCH

1. Asertywność - budowanie postawy asertywnej
2. Zdarta płyta jako narzędzie radzenia sobie z niemożliwymi do realizacji żądaniami klienta
3. Stawianie granic
4. Konstruktyna informacja zwrotna
5. Odgrywanie ról - scenki z wykorzystaniem poznanych technik asertywnych. Wspólna analiza, wnioski

## MODUŁ XII. PODSUMOWANIE

### Szkolenie polecamy dla:

Szkolenie jest polecane szczególnie osobom, które w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek organizacji.

W celu osiągnięcia jak najlepszych efektów szkoleniowych grupa liczy maksymalnie 10 osób. Podczas ćwiczeń grupowych Trener dzieli uczestników na mniejsze podgrupy.

### Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:

Szkolenie ma charakter warsztatowy, silnie odwołujące się do doświadczenia uczestników. Z dużą ilością dyskusji, ćwiczeń indywidualnych, w parach oraz grupowych, w tym:

- Analizy przypadków
- Scenki symulacyjne
- Nagrania z symulatorem dźwięku
- Zadania indywidualne
- Testy
- Dyskusje
- Krótkie prezentacje wykładowe
- Film

### Szczegółowe informacje dotyczące szkolenia znajdują się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/profesjonalne-podejscie-do-klienta-z-uwzględnieniem-obslugi-trudnego-klienta-2024-11-21-wroclaw.html>

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> Profesjonalne podejście do klienta z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta	Adrianna Zbińska	21-11-2024	10:00	17:00	07:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<span style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px;">2 z 2</span> Profesjonalne podejście do klienta z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta	Adrianna Zbińska	22-11-2024	09:00	16:00	07:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 943,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 580,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	138,81 PLN
Koszt osobogodziny netto	112,86 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Adrianna Zbińska

Trener i praktyk. Wieloletni menedżer, kierujący zespołami i projektami. Posiada 15 letnie doświadczenie w sprzedaży i obsłudze klienta. Od 1998 roku prowadzi szkolenia biznesowe. Doświadczenie zdobywała jako: kierownik Biura Zarządu i Controllingu w firmie produkcyjnej „Hanka” S.A., dla której współtworzyła, wdrożyła system controllingu. Kolejne zajmowane stanowiska to menedżer zespołu sprzedawców i menedżer ds. szkoleń. Podczas swojej kariery zawodowej zbudowała i zarządzała zespołem, który osiągnął trzecie miejsce w Polsce za wyniki w sprzedaży w latach 2001-2002.

Wieloletni trener i wykładowca między innymi w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Legnicy. Ukończyła zarządzanie oraz prawo na Uniwersytecie Wrocławskim, a także studia podyplomowe pedagogiczne na Uniwersytecie Zielonogórskim.

Ukończone kursy:

- Management Skills Seminar;
- Limra International Inc. Unit Manager's Training Seminar;
- Limra International Inc.
- Szkolenie dla trenerów: Piotra Tymochowicza
- Szkolenia trenerskie (dwa poziomy) – Metaedukacja

- Szkolenia trenerskie (dwa poziomy) – Moderator Studia Pedagogiczne
- Szkolenia wewnętrzne – cyklicznie prowadzone w TU Allianz Polska SA w latach: 1999 – 2003

Posiadane certyfikaty:

- Management Skills Seminar;
  - Limra International Inc. Unit Manager's Training Seminar; Limra International Inc.
- Współautorka EMS - Elektronicznego Menedżera Szkoleń oraz platformy badawczej SPOT - systemów informatycznych, wspomagających zarządzanie szkoleniami i badaniami.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Autorskie materiały szkoleniowe (skrypt, ćwiczenia, testy) oraz certyfikat ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%).

### Warunki uczestnictwa

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie „Baza Usług Rozwojowych” oraz AVENHANSEN

## Informacje dodatkowe

**W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:**

- Miłą i fachową obsługę
- Profesjonalizm trenera
- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia
- Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu)
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów poprzez profesjonalne forum szkoleniowe, stworzone specjalnie na tego rodzaju potrzeby.
- Możliwość wpływu na zakres i przebieg szkolenia akceptowalny przez wszystkich jego uczestników

Oferujemy również możliwość wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia:

Zobacz forum: [www.forum-szkolenia.pl](http://www.forum-szkolenia.pl)

## Adres

ul. Jana Ewangelisty Purkyniego 10

50-156 Wrocław

woj. dolnośląskie

Hotel\*\*\*\*\* Radisson Blu

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

# Kontakt



**Katarzyna Szypowska**

**E-mail** [kszypowska@avenhansen.pl](mailto:kszypowska@avenhansen.pl)

**Telefon** (+48) 515 212 452