



AVENHANSEN Sp. z o.o.



Relacyjna obsługa klienta - jak rozmawiać z Klientami

Numer usługi 2024/05/06/5061/2141691

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 14.10.2024 do 15.10.2024

1 820,40 PLN brutto

1 480,00 PLN netto

130,03 PLN brutto/h

105,71 PLN netto/h

Informacje podstawowe

| | |
|--|--|
| Kategoria | Biznes / Sprzedaż |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | Szkolenie skierowane jest dla pracowników których zadaniem jest obsługa klienta. |
| Minimalna liczba uczestników | 4 |
| Maksymalna liczba uczestników | 10 |
| Data zakończenia rekrutacji | 11-10-2024 |
| Forma prowadzenia usługi | stacjonarna |
| Liczba godzin usługi | 14 |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0 |

Cel

Cel edukacyjny

Wzmocnienie biznesowej efektywności uczestników warsztatu ze szczególnym uwzględnieniem wzmocnienia i budowania zadowolenia oraz lojalności Klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|---|------------------|
| Wykorzystuje techniki ułatwiające komunikację z Klientem | charakteryzuje i stosuje w codziennej pracy techniki ułatwiające komunikację z Klientem | Wywiad swobodny |
| Rozpoznaje preferencje komunikacyjne Klientów | zna techniki pozwalające na rozpoznanie preferencji komunikacyjnych Klientów | Wywiad swobodny |
| Prowadzi efektywne rozmowy przez telefon i bezpośrednio | efektywniej prowadzi rozmowy przez telefon i bezpośrednio | Wywiad swobodny |
| Zna i stosuje techniki zadawania pytań | charakteryzuje techniki zadawania pytań | Wywiad swobodny |
| Komunikuje się z trudnym Klientem | potrafi komunikować się z trudnym Klientem | Wywiad swobodny |
| | zna metody radzenia sobie z trudnym klientem | Wywiad swobodny |
| Stosuje zasady budowania dobrych relacji biznesowych z Klientem | ma lepsze relacje z klientami | Wywiad swobodny |
| Stosuje zasady obsługi Klienta wpływające na jego zadowolenie i lojalność | charakteryzuje zasady obsługi Klienta wpływające na jego zadowolenie i lojalność | 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?

TAK

Program

MODUŁ I. DOSTAŁEM INFORMACJE JAK BĘDZIEMY PRACOWAĆ I CZEGO BĘDZIE DOTYCZYĆ SZKOLENIE

1. Cele i program szkolenia
2. Forma prowadzenia i zasady współpracy na szkoleniu
3. Oczekiwania uczestników związane ze szkoleniem

MODUŁ II. WIEM JAKICH EFEKTÓW SIĘ ODE MNIENIE OCZEKUJE I JESTEM ZMOTYWOWANY DO PRACY

1. Czego ode mnie oczekują? – Klient i mój Przełożony
2. Strefy wpływu uczestników szkolenia w odniesieniu do oczekiwań stron
3. Korzyści z profesjonalnego podejścia do procesu obsługi Klienta

MODUŁ III. ANALIZA MOICH MOCNYCH STRON

1. Osobowościowy test autoanalizy
 2. „Zbuduj ze mną relacje” – *gra szkoleniowa*
 3. **Indywidualna informacja zwrotna**
- Mocne strony – obszary na których Uczestnik warsztatu może budować
 - Pięty achillesowe - obszary do niwelowania negatywnego wpływu lub do dalszego rozwoju

MODUŁ IV. PROFESJONALNIE OBSŁUGUJĘ KLIENTÓW I UMIEM BUDOWAĆ RELACJĘ BIZNESOWĄ Z KAŻDYM, NAWET TRUDNYM KLIENTEM PRZEZ DOSTOSOWANIE SIĘ DO JEGO OSOBOWOŚCI

1. Narzędziowa osobowość Klienta i uczestnika szkolenia
 2. Na co zwracać uwagę żeby rozpoznać osobowość Klienta?
- Podczas spotkania bezpośredniego
 - Podczas rozmowy telefonicznej
1. Narzędzia wywierania wpływu na Klientów o poszczególnych osobowościach w procesie
- Zjednywania sobie Klienta podczas pierwszego kontaktu
 - Budowania relacji biznesowej
 - Budowania i wzmacniania lojalności
 - Przekonywania
 - Argumentowania
 - Zapobiegania konfliktom

MODUŁ V. WZMACNIANIE EFEKTYWNEJ RELACJI Z KLIENTEM ZA POMOCĄ WŁASNEJ MOWY CIAŁA

1. Komunikacja niewerbalna w procesie obsługi
2. Robienie profesjonalnego pierwszego wrażenia
3. Budowanie relacji
4. Spójność sygnałów werbalnych i niewerbalnych

MODUŁ VI. WIEM JAKIE MA POWODY KLIENT ŻEBY BYĆ ZADOWOLONYM

1. Proszę powiedzieć...? – pytania jednym z filarów zadowolenia Klienta
2. Zasady uzyskiwania informacji
3. Lista pytań

MODUŁ VII. „TO JEST DOKŁADNIE TO, CZEGO OCZEKUJĘ” – MYŚLI KLIENT

1. Model: Cecha – Zaleta – Korzyść – Dowód
2. Kody językowe - Tworzenie przekonującej argumentacji
3. **Zaproponowanie rozwiązania Klientowi- ćwiczenie**

MODUŁ VIII. CHOLERA JASNA...!

1. Jak rozmawiać ze zdenerwowanym czy agresywnym Klientem?
2. **Zasady rozmowy z reklamacyjnym Klientem**
3. Asertywne budowanie relacji z „trudnym” Klientem

MODUŁ IX. PODSUMOWANIE SZKOLENIA

1. Syntetyczne podsumowanie treści szkolenia
2. Wskazówki dotyczące implementacji nabytych umiejętności w praktyce
3. Zadanie wdrożeniowe
4. Ewaluacja szkolenia

Szczegółowe informacje dotyczące szkolenia znajdują się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/relacyjna-obsługa-klienta-jak-rozmawiac-z-Klientami-2024-10-14-warszawa.html>

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|--------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 2 Relacyjna obsługa klienta - jak rozmawiać z Klientami | Maciej Leszczyński | 14-10-2024 | 09:00 | 16:00 | 07:00 |
| 2 z 2 Relacyjna obsługa klienta - jak rozmawiać z Klientami | Maciej Leszczyński | 14-10-2024 | 10:00 | 17:00 | 07:00 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 820,40 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 1 480,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 130,03 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 105,71 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1





Maciej Leszczyński

Autor, konsultant i trener przy realizacji kompleksowych programów szkoleniowych dla kluczowych Klientów

Przez trzynaście lat pracował w biznesie i posiada doświadczenie zarówno z zakresu sprzedaży i negocjacji jak i zarządzania pracownikami działu sprzedaży.

1. Wydział Zarządzania i Marketingu w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego w Warszawie.
2. Szkoła Trenerów Biznesu „Trop” działającej pod Patronatem Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
3. Szkoła Trenerów Rozwoju Osobistego Metodą Tippinga
4. Szkolenie akredytacyjne dla Trenerów Insights Discovery
5. Szkoła Coachingu Narzędziowego
6. Szkolenie akredytacyjne z nowej wersji metodologii KirkPatrick'a (poszkoleniowe narzędzia prowadzące szkoleny zespół do osiągnięcia wyznaczonych celów).
7. Szkoła Coachów ICF ACSTH z egzaminacją VCC.

Wybrane, zrealizowane projekty szkoleniowo-doradcze:

- W MUREXIN i koncernie DELL dzielił się wiedzą jak pozyskiwać i zarządzać kluczowymi Klientami w celu maksymalizacji zysków.
- Na zlecenie Towarzystwa Ubezpieczeniowego ROYAL PBK opracował i uczestniczył we wdrażaniu jednolitych dla całej korporacji standardów sprzedażowej obsługi Klienta.
- Dla pracowników CIBA VISION prowadził cykl szkoleń związanych ze sprzedażą Ich produktów.
- Sprzedawcom BIMS PLUS przekazywał nową koncepcję pozyskiwania kluczowych Klientów.
- W TIME (Radio Eska) dzielił się wiedzą i doświadczeniem z zakresu efektywnej sprzedaży.
- Pracowników HANZA Grupa Inwestycyjna uczył za

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

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

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest przesłanie zgłoszenia za pośrednictwem BUR oraz strony AVENHANSEN

Informacje dodatkowe

W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:

- Pełną interaktywność szkolenia z Trenerem AVENHANSEN
- **Pracę w kameralnych grupach szkoleniowych**
- Miłą i fachową obsługę
- Doświadczenie i doskonałe przygotowanie merytoryczne Trenera
- Odpowiednio dobrane metody i techniki szkoleniowe
- Autorskie materiały szkoleniowe
- Certyfikat ukończenia szkolenia
- **Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu każdy uczestnik będzie mógł kontaktować się z Trenerem mailowo i telefonicznie)**
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów oraz wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia w ramach stworzonego specjalnie w tym celu profesjonalnego forum szkoleniowego: **Zobacz forum: www.forum-szkolenia.pl**

Adres

ul. Wspólna 56
00-686 Warszawa
woj. mazowieckie

CENTRUM SZKOLENIOWE WSPÓLNA

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Katarzyna Szypowska

E-mail kszypowska@avenhansen.pl

Telefon (+48) 515 212 452