



PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA – czego ludzie nie znoszą w obsłudze, a za czym tęsknią

Numer usługi 2024/05/14/8320/2149006

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

139,69 PLN brutto/h

113,57 PLN netto/h

OPEN-
KONSULTACJE I
SZKOLENIA
SPÓŁKA CYWILNA
EWA ORLIK -
MARCINIAK, ANNA
KRAWULSKA -
BIEGAŃSKA.



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 08.08.2024 do 09.08.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane dla osób, pracujących na stanowiskach obsługi klienta, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	07-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest zbudowanie świadomości oczekiwań współczesnego klienta i rozwinięcie umiejętności właściwego dopasowania do nich. Dzięki ćwiczeniom uczestnicy nabędą umiejętność budowania relacji i rozwiną umiejętności komunikacyjne. Szkolenie ma też na celu rozwijanie asertywności oraz umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych podczas obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Potrafi komunikować się z klientem	zna metody prezentowania intencji własnych i odkrywania intencji klienta	Wywiad swobodny
	rekomenduje rozwiązania językiem korzyści	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Wywiad swobodny
Potrafi obsługiwać trudnych klientów	zna techniki radzenia sobie z obsługą trudnego klienta	Wywiad swobodny
	stosuje metody radzenia sobie z trudnymi sytuacjami	Obserwacja w warunkach symulowanych
	potrafi właściwie zidentyfikować stawiany cel lub problem	Wywiad ustrukturyzowany
Radzi sobie z konfliktem w obsłudze	poszukuje rozwiązań satysfakcjonujących obie strony konfliktu	Wywiad ustrukturyzowany
	w sytuacji sporu uwzględnia stanowisko drugiej strony, wyraża chęć zrozumienia perspektywy drugiej strony	Wywiad swobodny
	potrafi kontrolować własne emocje w sytuacjach trudnych	Wywiad swobodny
Potrafi wywierać wpływ w obsłudze klienta	stosuje techniki wywierania wpływu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	rozpoznaje, które z zachowań wywarły korzystny wpływ na osiągnięcie celu, a które nie	Wywiad swobodny
	forsuje swoje przekonania stosownie do sytuacji mimo natrafiania na opór	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, 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

Czas trwania szkolenia to 2 dni szkoleniowe w godz. 9:00 - 16:00 - 14 h zegarowych (16 h dydaktycznych + przerwy).

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I

Wymagania współczesnego klienta

- współczesne trendy w profesjonalnej obsłudze klienta,
- czego ludzie nie znoszą w obsłudze?
- za czym tęsknią?
- co zrobić, by wywołać efekt WOW?
- co zrobić, by klient był nie tylko usatysfakcjonowany, ale by wracał i polecał nas znajomym?

MODUŁ II

Jak budować relację z klientem, by trafić w jego oczekiwania?

- metody wzbudzania szacunku i zaufania,
- techniki budowania partnerskiej relacji,
- diagnoza potrzeb i oczekiwań oraz ich wpływ na umiejętny dobór usług/produktu,
- poszukiwanie rozwiązań i wspólnych płaszczyzn,
- dopasowanie do klienta.

MODUŁ III

Komunikacja prokliencka

- przyjęcie perspektywy klienta,
- metody prezentowania intencji własnych i odkrywanie intencji klienta,
- techniki aktywnego słuchania,
- rekomendowanie rozwiązań językiem korzyści,
- zmiana języka negatywnego na pozytywny,

- zwroty wzmacniające i osłabiające przekaz,
- skuteczne wykorzystanie otrzymanych informacji,
- posługiwanie się faktami,
- argumentacja logiczna i emocjonalna,
- rola głosu i intonacji w kontakcie telefonicznym,
- udzielanie rzeczowych informacji.

MODUŁ IV

Asertywność w obsłudze klienta dzisiejszego klienta

- techniki asertywnej obsługi klienta,
- zachowania asertywne,
- techniki stawiania granic,
- asertywna odmowa.

MODUŁ V

Obsługa trudnych klientów

- trudny klient - to znaczy jaki?
- zasady i techniki radzenia sobie z obsługą trudnego klienta,
- metody radzenia sobie z trudnymi sytuacjami,
- zmiana oceny na opinię,
- szacunek i empatia.

MODUŁ VI

Konflikt w obsłudze

- psychologia i źródła konfliktu,
- zachowania prowadzące do eskalacji,
- opanowanie - jak zachować spokój?
- własny styl rozwiązywania konfliktu,
- wyrażanie potrzeb,
- narzędzia zarządzania konfliktem,
- jak przekazać niekorzystne informacje?

MODUŁ VII

Rola emocji w obsłudze

- co kryje się za emocjami klienta?
- jak uruchomić empatię i troskę?
- spirala emocji,
- wygaszanie emocji swoich i klienta,
- techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami.

MODUŁ VIII

Wywieranie wpływu w obsłudze klienta

- techniki wywierania wpływu,
- manipulacje klienta,
- reguły wpływu społecznego,
- podstawy negocjacji w obsłudze klienta,
- komunikacja wprost.

MODUŁ IX

Case study

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem,
- ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem - sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, udzielania informacji,
- pytania w analizie potrzeb klienta – jak dobrze zacząć i jak się dowiedzieć, czego klient naprawdę chce,

- inicjatywa własna – jak możemy pomóc klientowi, efekt WOW w obsłudze klienta,
- typologia klientów - jak rozpoznawać i właściwie reagować na różne style zachowań i komunikacji,
- analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I i II	Łukasz Kukorowski	08-08-2024	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	08-08-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Moduł III i IV	Łukasz Kukorowski	08-08-2024	10:45	13:00	02:15
4 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	08-08-2024	13:00	13:30	00:30
5 z 14 Moduł V	Łukasz Kukorowski	08-08-2024	13:30	15:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	08-08-2024	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Moduł VI	Łukasz Kukorowski	08-08-2024	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł VII	Łukasz Kukorowski	09-08-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	09-08-2024	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Modułu VIII i IX	Łukasz Kukorowski	09-08-2024	10:45	13:00	02:15
11 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	09-08-2024	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł X i XI	Łukasz Kukorowski	09-08-2024	13:30	15:00	01:30
13 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	09-08-2024	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 14 Walidacja	-	09-08-2024	15:15	16:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	139,69 PLN
Koszt osobogodziny netto	113,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Kukorowski

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10 letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził 48 szkoleń z tematu profesjonalnej obsługi klienta.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw działy szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Realizuje szkolenia zakresu:

- sprzedaży telefonicznej,
- bezpośredniej,
- obsługi klienta,
- autoprezentacji / mowy ciała,
- negocjacji,
- train the trainer.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarne oraz zdalne**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989, biuro@open-szkolenia.pl, www.open-szkolenia.pl.

Specjalizujemy się w realizacji działań rozwojowych z tematyki:

Zarządzanie zespołem, Zarządzanie projektami, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie siebie i innych, Udzielanie feedbacku, Organizacja czasu pracy, Komunikacja interpersonalna, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Zespołowość i współpraca, Team building.

Adres

ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Julita Gotkowicz

E-mail julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Telefon (+48) 881 036 989