



ASK Szkolenia
Rozwój Dotacje
Agnieszka Skupio

Brak ocen dla tego dostawcy

Nowoczesne trendy w obsłudze i komunikacji z klientem

Numer usługi 2024/05/30/161221/2166557

- 📍 Poznań / stacjonarna
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 🕒 32 h
- 📅 29.08.2024 do 20.09.2024

6 848,64 PLN brutto

5 568,00 PLN netto

214,02 PLN brutto/h

174,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Personel obsługi klienta Kierownictwo średniego szczebla Przedsiębiorcy i właściciele firm Specjaliści ds. marketingu i sprzedaży
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	28-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32
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

Usługa przygotowuje uczestników do profesjonalnej obsługi i skutecznej komunikacji z klientami poprzez poznanie zasad skutecznej komunikacji. Podczas szkolenia uczestnicy zdobędą umiejętności niezbędne do efektywnego

nawiązywania kontaktu z klientami, począwszy od precyzyjnego określenia ich profilu i grupy docelowej, poprzez skuteczną interakcję z nimi, aż po umiejętne przejmowanie klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
	charakteryzuje metody prezentowania intencji własnych i odkrywania intencji klienta	Test teoretyczny
Definiuje efektywne komunikowanie się z klientem	rekomenduje rozwiązania językiem korzyści	Test teoretyczny
	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Test teoretyczny
Projektuje umiejętność radzenia sobie z konfliktem w obsłudze	stosuje techniki wywierania wpływu	Test teoretyczny
	rozpoznaje, które z zachowań wywarły korzystny wpływ na osiągnięcie celu, a które nie	Test teoretyczny
	forsuje swoje przekonania stosownie do sytuacji mimo natrafiania na opór	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne: elastycznie obsługuje relacje z klientem	definiuje elastyczność w kontakcie z innymi ludźmi.	Test teoretyczny
Umiejętności: Kontroluje zarządzanie własnymi emocjami.	Wybiera metody radzenia sobie w sytuacjach stresowych.	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

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

1. Rozpoczęcie szkolenia.
2. Siła pierwszego wrażenia.
3. Zasady skutecznej komunikacji. Komunikacja werbalna i niewerbalna w skutecznej obsłudze klienta.
4. Typy osobowości a efektywna obsługa klienta. Kolory osobowości.
5. Bariery komunikacyjne. Jak je przezwyciężyć.
6. Zasady bezpośredniej obsługi klienta.
7. Zasady telefonicznej obsługi klienta.
8. Obsługa klienta on line. Szanse i zagrożenia.
9. Jak odkrywać potrzeby klienta? Czym jest „ból klienta”, odpowiedź na ból klienta i co on oznacza w obsłudze klienta.
10. Język korzyści w efektywnej obsłudze klienta.
11. Trudne rozmowy z klientami. Piramida potrzeb.
12. Radzenie sobie ze stresem, zarządzanie emocjami i inteligencja emocjonalna.
13. Asertywność w relacjach biznesowych.
14. Rozpoznawanie sytuacji konfliktowych. Zapobieganie i radzenie sobie z sytuacjami konfliktowymi w relacji z klientem.
15. Znaczenie zarządzania sobą w czasie w dobrej obsłudze klienta.
16. Sztuczna inteligencja w obsłudze i komunikacji
17. Walidacja.

1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Siła pierwszego wrażenia.	Małgorzata Pankiewicz Buko	29-08-2024	09:00	11:00	02:00
2 z 16 Zasady skutecznej komunikacji. Komunikacja werbalna i niewerbalna w skutecznej obsłudze klienta.	Małgorzata Pankiewicz Buko	29-08-2024	11:00	14:00	03:00
3 z 16 Typy osobowości a efektywna obsługa klienta. Kolory osobowości.	Małgorzata Pankiewicz Buko	29-08-2024	14:00	17:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 16 Bariery komunikacyjne. Jak je przezwyciężyć.	Małgorzata Pankiewicz Buko	30-08-2024	09:00	10:00	01:00
5 z 16 Zasady bezpośredniej obsługi klienta.	Małgorzata Pankiewicz Buko	30-08-2024	10:00	12:00	02:00
6 z 16 Zasady telefonicznej obsługi klienta	Małgorzata Pankiewicz Buko	30-08-2024	12:00	14:00	02:00
7 z 16 Obsługa klienta on line. Szanse i zagrożenia.	Małgorzata Pankiewicz Buko	30-08-2024	14:00	17:00	03:00
8 z 16 Jak odkrywać potrzeby klienta? Czym jest „ból klienta”, odpowiedź na ból klienta i co on oznacza w obsłudze klienta	Małgorzata Pankiewicz Buko	19-09-2024	09:00	10:00	01:00
9 z 16 Język korzyści w efektywnej obsłudze klienta.	Małgorzata Pankiewicz Buko	19-09-2024	10:00	11:00	01:00
10 z 16 Trudne rozmowy z klientami. Piramida potrzeb.	Małgorzata Pankiewicz Buko	19-09-2024	11:00	12:00	01:00
11 z 16 Radzenie sobie ze stresem, zarządzanie emocjami i inteligencja emocjonalna.	Małgorzata Pankiewicz Buko	19-09-2024	12:00	15:00	03:00
12 z 16 Asertywność w relacjach biznesowych.	Małgorzata Pankiewicz Buko	19-09-2024	15:00	17:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 16 Rozpoznawanie sytuacji konfliktowych. Zapobieganie i radzenie sobie z sytuacjami konfliktowymi w relacji z klientem.	Malgorzata Pankiewicz Buko	20-09-2024	09:00	11:00	02:00
14 z 16 Znaczenie zarządzania sobą w czasie w dobrej obsłudze klienta	Malgorzata Pankiewicz Buko	20-09-2024	11:00	13:00	02:00
15 z 16 Sztuczna inteligencja w obsłudze i komunikacji	Malgorzata Pankiewicz Buko	20-09-2024	13:00	16:00	03:00
16 z 16 Walidacja.	-	20-09-2024	16:00	17:00	01:00

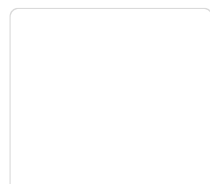
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 848,64 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 568,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	214,02 PLN
Koszt osobogodziny netto	174,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Malgorzata Pankiewicz Buko

Psycholog Pracy i Organizacji, Doradca Zawodowy, Trener Umiejętności Interpersonalnych i Szkoleń Specjalistycznych. W ciągu ostatnich 5 lat prowadziła szkolenia z zakresu umiejętności miękkich, rozwoju kompetencji osobistych oraz doradztwa zawodowego. W swoich szkoleniach zawsze stara się łączyć wiedzę teoretyczną z ćwiczeniami praktycznymi i zadaniami integrującymi grupę, wspomagającymi proces współpracy wśród pracowników.

Wykształcenie:

*Szkoła Trenerów Biznesu Akademii SET w Warszawie- Trener Biznesu Akademii Set

*Psychologia- studia stacjonarne,

Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu, specjalność: Psychologia Pracy i Organizacji

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia udostępniona będzie prezentacja,

praca warsztatowa: case study, analiza przypadku, scenki, quizy.

1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min.

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych

Informacje dodatkowe

Uczestnik szkolenia otrzyma:

pliki dokumentów przygotowanych w dowolnym formacie

Adres

ul. Bóżnicza 15

61-751 Poznań

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Agnieszka Skupio

E-mail agnieszka.skupio@ask-szkolenia.pl

Telefon (+48) 533 856 555