



PROFESJONALNA OBSŁUGA SERWISOWA W SYTUACJACH STANDARDOWYCH I TRUDNYCH- projekt "Dotacje na usługi rozwojowe dla dolnośląskich firm" *

Numer usługi 2024/06/11/5674/2179221

2 275,50 PLN brutto
1 850,00 PLN netto
162,54 PLN brutto/h
132,14 PLN netto/h

OTREK Training and
Consulting Sp. z o.o.

📍 Strzelin / stacjonarna

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 25.07.2024 do 26.07.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie zrealizowane zostanie dla pracowników serwisu motoryzacyjnego,
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
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

Celem szkolenia jest wyposażenie pracowników serwisu motoryzacyjnego w techniki i sposoby porozumiewania się z klientami serwisu w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Celem jest także wykreowanie wizerunku przyjaznego dla klientów serwisu, elastycznie i efektywnie realizującego potrzeby klientów. Szkolenie także dostarczy uczestnikom szkolenia umiejętności prawidłowego reagowania na emocje oraz nauczy radzenia sobie z krytyką klientów serwisu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Rezultatem szkolenia będzie nauczenie uczestników stosowania różnych technik i narzędzi wpływających pozytywnie na obsługę klientów serwisu oraz tworzenie wizerunku firmy przyjaznej klientowi. Ponadto rezultatem szkolenia będzie kształtowanie prawidłowych relacji uczestników szkolenia z klientami, nauczenie się stosowania standardów obsługi klienta a także nauczenie się odpowiedniego zachowania w konkretnych trudnych sytuacjach serwisowych. Uczestnicy szkolenia poznają także różne sposoby i techniki prowadzenia komunikacji z klientami</p>	<p>Test zawierający pytania w danym zakresie tematycznym</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Efekty uczenia zawarte są na wydawanym certyfikacie

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Walidacja zostaje przeprowadzona na podstawie wypełnionych testów początkowych oraz końcowych przez uczestników szkolenia.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dostawca usługi zapewnił rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. Szkolenie i walidację prowadzą różne osoby.

Program

1. Typologia klientów serwisu motoryzacyjnego.

- Jakich klientów obsługuje serwis motoryzacyjny?
- Typowe i nietypowe rodzaje zachowań klientów serwisu.
- Charakterystyka potrzeb klientów serwisu.
- Co irytuje i zniechęca klientów serwisu motoryzacyjnego.

2. Sposoby radzenia sobie z różnymi typami klientów serwisu.

- Jak radzić sobie z różnymi typami klientów?
- Elastyczne dopasowanie zachowania obsługi do różnych typów klientów.
- Typy zachowań, które wpływają pozytywnie a które negatywnie na zachowania klienta.
- Przyjazna atmosfera i profesjonalna obsługa serwisowa w kontakcie z klientem, czyli pozytywne nastawienie, wiarygodność i zaufanie.

3. Zapobieganie sytuacjom trudnym w usługach serwisowych.

- Sposoby poznawania perspektywy i zrozumienie potrzeb klienta. Minimalizowanie możliwości wystąpienia błędu oraz nieporozumienia w relacji z klientem.
- Umiejętności szczególnie istotne w sytuacjach grożących napięciem lub konfliktem.

4. Udzielanie informacji i doradzanie klientowi w złożonych sytuacjach technicz-nych.

- Sposoby jasnego i czytelnego formułowania własnych wypowiedzi i argumentów.
- Język wypowiedzi budujących porozumienie.
- Co mówić a czego szczególnie unikać?
- Zachęcanie klienta do szukania pozytywnych rozwiązań i porozumienia.

5. Sytuacje trudne i konfliktowe w obsłudze klienta serwisowego.

6. Asertywność, trening bazowych kompetencji niezbędnych w sytuacjach trud-nych i złożonych.

- Wypracowanie wzorców zachowań asertywnych.
- Radzenie sobie z presją i manipulacją ze strony klienta.
- Sposoby profesjonalnego odmawiania klientowi.
- Przyjmowanie nadmiernej krytyki ze strony klienta.

7. Przekazywanie negatywnych informacji klientowi, przydatne schematy i wzorce dobrych praktyk.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Udzielanie informacji i doradzanie klientowi w złożonych sytuacjach technicz-nych.	KINGA TRUŚ	25-07-2024	08:00	09:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 9 Sytuacje trudne i konfliktowe w obsłudze klienta serwisowego	KINGA TRUŚ	25-07-2024	09:30	11:00	01:30
3 z 9 Sposoby radzenia sobie z różnymi typami klientów serwisu.	KINGA TRUŚ	25-07-2024	11:00	12:30	01:30
4 z 9 Asertywność, trening bazowych kompetencji niezbędnych w sytuacjach trudnych i złożonych.	KINGA TRUŚ	25-07-2024	12:30	13:30	01:00
5 z 9 Zapobieganie sytuacjom trudnym w usługach serwisowych	KINGA TRUŚ	25-07-2024	12:30	14:30	02:00
6 z 9 Udzielanie informacji i doradzanie klientowi w złożonych sytuacjach technicznych.	KINGA TRUŚ	25-07-2024	14:30	15:00	00:30
7 z 9 Typologia klientów serwisu motoryzacyjnego	KINGA TRUŚ	26-07-2024	08:00	09:30	01:30
8 z 9 Przekazywanie negatywnych informacji klientowi, przydatne schematy i wzorce dobrych praktyk.	KINGA TRUŚ	26-07-2024	09:30	14:00	04:30
9 z 9 Walidacja szkolenia	-	26-07-2024	14:00	15:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 275,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 850,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	162,54 PLN
Koszt osobogodziny netto	132,14 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

KINGA TRUŚ

Trener biznesu, psycholog, specjalizuje się w szkoleniach prowadzonych technikami aktywnymi (m.in. NLP). Prowadzi szkolenia z zakresu miękkiego obszaru zarządzania zasobami ludzkimi tj. pracy zespołowej, komunikacji, oceniania i motywowania pracowników, walki ze stresem i wypaleniem zawodowym a także z zakresu technik sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

OTREK" dostarczy materiały szkoleniowe dla uczestników szkolenia

Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach dofinansowanych z funduszy europejskich jest założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapis na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie do usługi rozwojowe

Informacje dodatkowe

Szkolenie ma charakter interaktywny. Oznacza to, że uczestnicy będą zaangażowani podczas realizacji szkolenia. Trenerka stosuje zróżnicowane techniki dydaktyczne: symulacje, ćwiczenia praktyczne, prezentacje/wykłady, dyskusje, studia przypadków etc. Najważniejszym założeniem treningu będzie aktywny udział uczestników i praca w oparciu o symulacje i realne przykłady.

Adres

Strzelin

Strzelin

woj. dolnośląskie

Szkolenie odbędzie się w siedzibie Etoll Sp. j. w Strzelinie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

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

Kontakt



Iwona Orkisz

E-mail szkolenia2@otrek.com.pl

Telefon (+48) 609 502 546