



OTREK Training and Consulting Sp. z o.o.



EFEKTYWNA OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

Numer usługi 2024/06/12/5674/2180932

📍 Strzelin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 09.07.2024 do 10.07.2024

2 275,50 PLN brutto

1 850,00 PLN netto

162,54 PLN brutto/h

132,14 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby, które na co dzień mają kontakt z klientem zewnętrznym. Osoby, które chcą poznać techniki pracy z trudnym klientem
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	04-07-2024
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

Uświadomienie uczestnikom szkolenia, jak ważna jest asertywna komunikacja w budowaniu relacji z klientem, a szczególnie w obsłudze trudnego klienta.

Poszerzenie wiedzy z zakresu obsługi bezpośredniej i telefonicznej.

Poszerzenie umiejętności z zakresu przygotowania się do rozmowy z klientem.

Poszerzenie wiedzy na temat asertywności oraz umiejętności rozróżniania postawy agresywnej, pasywnej i

manipulacyjnej od postawy i zachowań asertywnych.
Zbudowanie i przećwiczenie zestawu asertywnych technik

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rezultatem szkolenia będzie nauczenie uczestników stosowania technik asertywnej komunikacji w obsłudze trudnego klienta, wzmocnienie poczucia własnej wartości, kompetencji i umiejętności obrony własnego stanowiska w sytuacjach trudnych, poszerzenie wiedzy z zakresu asertywnej postawy, zachowań i komunikacji w procesie obsługi klienta.	Test zawierający pytania w danym zakresie tematycznym	Test teoretyczny

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. Definicja trudnego klienta.

1. Źródła i kryteria identyfikacji trudnego klienta.
2. Typologia trudnych klientów.
3. Psychologia negatywnych zachowań typu złość, atak, roszczeniowość, niezadowolenie itp. Dlaczego klienci stają się trudni?
4. Typowe zachowania i gry trudnych klientów.
5. Jak rozpoznawać i nie wpadać w pułapki „trudnych gier”?
6. Jak przygotować się do profesjonalnych rozmów z klientem.
7. Typowe przypadki prowadzenia rozmów z trudnymi klientami

2. Asertywność jako kluczowe narzędzie radzenia sobie z trudnym klientem.

1. Agresja, pasywność, manipulacja, asertywność – podstawowe objawy i cechy.
2. Sposoby i zalety asertywnego zachowania.
3. Autodiagnoza poziomu asertywności.
4. Zasady prowadzenia asertywnych rozmów w relacji z trudnymi klientami.

3. Trudne tematy – trudne rozmowy z klientem.

1. Jasne wyrażanie oczekiwań wobec klienta.
2. Rozmowa bez złudzeń – przekazywanie wyraźnych informacji o celach trudnej rozmowy.
3. Jasne przedstawianie opinii i intencji osoby obsługującej trudnego klienta.
4. Zadawanie pytań i ustalanie faktów.
5. Parafrazowanie i udzielanie informacji zwrotnej.

4. Rozmowa telefoniczna z klientem.

1. Zasady i sposoby obsługi klienta przez telefon.
2. Merytoryczne przygotowanie podstawą sukcesu rozmowy z klientem przez telefon.
3. Głos, rytm, tempo mówienia, akcent i ton głosu w rozmowie z klientem.
4. Jak łączyć język faktów i emocji w obsłudze klienta przez telefon.
5. Typowe przypadki prowadzenia skutecznych rozmów z klientem przez telefon

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Definicja trudnego klienta.	Kinga Truś	09-07-2024	08:00	12:00	04:00
2 z 5 Asertywność jako kluczowe narzędzie radzenia sobie z trudnym klientem	Kinga Truś	09-07-2024	12:00	15:00	03:00
3 z 5 3. Trudne tematy – trudne rozmowy z klientem.	Kinga Truś	10-07-2024	08:00	12:00	04:00
4 z 5 4. Rozmowa telefoniczna z klientem.	Kinga Truś	10-07-2024	12:00	14:00	02:00
5 z 5 Walidacja usługi szkoleniowej	-	10-07-2024	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 (dla każdego uczestnika skrypt z autorskimi materiałami trenerów, case study, długopis)

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