



OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI
"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA



MISTRZOWSKA OBSŁUGA KLIENTA

Numer usługi 2024/06/20/7829/2190664

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 02.10.2024 do 02.10.2024

971,70 PLN brutto

790,00 PLN netto

138,81 PLN brutto/h

112,86 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie Mistrzowska obsługa klienta adresujemy do:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pracowników Działów Obsługi Klienta• Pracowników Działów Handlowych, do których przekazywane są informacje o problemach Klientów• Pracowników Działów Reklamacji, Serwisu• Pracowników Działów Kontroli Jakości• Pracowników Działów Produkcji, Technologów, odpowiedzialnych za końcową jakość produktów oraz wszystkich osób zajmujących się problematyką reklamacji w przedsiębiorstwie
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	18
Data zakończenia rekrutacji	01-10-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	7
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

wzrost umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta,
rozwój umiejętności z zakresu efektywnej komunikacji z klientem w sytuacjach reklamacji,
kierowanie trudnymi, emocjonalnymi sytuacjami podczas rozmów z klientami,
poznanie narzędzi skutecznego reagowania w trudnych sytuacjach,
nabycie umiejętności dostrojenia się do typu klienta,
nabycie umiejętności reagowania na atak i krytykę

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
x	x	Wywiad swobodny

Cel biznesowy

Utrwalenie standardu i struktury rozmowy z klientem, zwłaszcza w trudnej sytuacji
Udoskonalenie umiejętności radzenia sobie z trudnymi klientami
Uświadomienie znaczenia budowania wizerunku firmy poprzez profesjonalną obsługę, zwłaszcza w trudnych warunkach
Wypracowanie technik, dzięki którym klient będzie się czuł traktowany indywidualnie
Poznanie typologii trudnych klientów i metod postępowania z nimi w oparciu o nowoczesną metodę DISC D3
Rozwinięcie umiejętności aktywnego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych
Udoskonalenie umiejętności posługiwania się technikami asertywności

Efekt usługi

Wiedza i umiejętności nabyte podczas szkolenia będą weryfikowane w trakcie codziennej pracy

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Wiedza i umiejętności nabyte podczas szkolenia będą weryfikowane w trakcie codziennej pracy

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

x

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

x

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

x

Program

<https://effect.edu.pl/szkolenie-obsługa-klienta-reklamacje/profesjonalna-obsługa-klienta>

LUDZIE SĄ RÓŻNI ...ALE ICH ZACHOWANIA BARDZO PODOBNE.

ZROZUMIEĆ KLIENTA – Z JAKIMI TYPAMI KLIENTÓW MASZ DO CZYNINIENIA? TYPY KLIENTÓW DISC – KONCEPCJA OPARTA NA TYPACH OSOBOWOŚCI JUNGA.

JAK PROWADZIĆ ROZMOWĘ Z KAŻDYM Z NICH?

- **Wykorzystanie typologii osobowości DISC do budowania długofalowych relacji z klientami.**
- Jakim stylem jestem jako Pracownik Obsługi Klienta?
- Kluczowe potencjały wynikające z danego stylu.
- Jak porozumiewać się z klientami o różnorodnych stylach DISC?
- Jakie wartości dla klienta wnoszą osobowości: czerwona, żółta, zielona i niebieska?
- Dlaczego znajomość osobowości ma tak wielkie znaczenie dla efektywnej komunikacji z klientem?
- Kluczowe bariery i lęki w pracy z klientami z poszczególnych stylów.
- Słowa klucze w komunikacji z klientami o poszczególnych stylach.

W tym module wypełnisz kwestionariusz interpersonalny i poznasz własny styl zachowania, charakterystykę stylów osobowości DISC oraz klucze do porozumiewania się z klientami o poszczególnych stylach.

TRUDNE SYTUACJE, OBIEKCJE I WĄTPLIWOŚCI. BŁYSKAWICZNE RECEPTY W TRUDNYCH SYTUACJACH ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ KLIENTA.

- Dlaczego mamy „wymagających Klientów” i „trudne sytuacje” w obsłudze klienta? Wyzwania i trudności w obsłudze klienta – jak sobie z nimi poradzić i czego unikać?
- Wejdź w buty Klienta – potrzeby Klienta na pierwszym miejscu – pytaj, podsumuj, pomagaj w znalezieniu rozwiązania.
- Sztuka zadawania pytań, czyli kto pyta ten prowadzi rozmowę. Jak zadawać precyzyjne i właściwe pytania?
- Jak udzielać właściwych odpowiedzi na pytania?
- Jak parafrazować wypowiedzi klienta?
- Główne „grzechy” w stosunku do klienta, czyli czego mówić i robić nie wolno.
- Presja i manipulacja – jak ją rozpoznać?
- Presja i manipulacja – metody radzenia sobie z nimi

W tym module poznasz zwroty, których w obsłudze używać nie wolno. Wypracujesz słowa klucze, które otworzą serca klientów.

JAK UTRZYMAĆ WYSOKI STANDARD ROZMOWY W TRUDNEJ SYTUACJI? ZŁOTE ZASADY OBSŁUGI KLIENTA.

- W jaki sposób kontrolować rozmowę z klientem (zachować spokój, udzielać rzeczowych związanych informacji).
- Scenariusz profesjonalnej rozmowy, adekwatnie do rodzaju sytuacji:
- Skarga
- Reklamacja
- Nieporozumienie
- Wątpliwość
- Wada

GORĄCE KRZESŁA – TRUDNE SYTUACJE Z KLIENTAMI

- Klient, który atakuje, nie chce ustąpić ze swojego stanowiska, ma swój scenariusz i za nic nie słucha argumentów drugiej strony
- Klient obwiniający, oskarżający firmę, obsługę „To Wasza wina”
- Klient roszczeniowy, żądającym „tu i teraz”
- Klient arogancki i krzyczący
- Klient, który „wie lepiej”
- Klient bezradny, próbującym wzbudzić poczucie winy w obsłudze „i co ja też pocznę”

W tym module przećwiczysz trudne sytuacje z Klientem na podstawie przykładów i doświadczeń Uczestników.

- Metody radzenia sobie w sytuacji konfliktowej z klientem.
- Czym jest zachowanie asertywne, a kiedy przekraczamy granice?
- Odmowa
- Stawianie granic
- Reagowanie na atak i krytykę
- Umiejętność proszenia, przeproszania i dziękowania
- Umiejętność przekazywania informacji zwrotnej
- Kiedy negatywne emocje się pojawiają w obsłudze?
- Co robić, gdy „dopada” nas stres?

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 MISTRZOWSKA OBSŁUGA KLIENTA	Trener Effect	02-10-2024	09:00	15:30	06:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	971,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	790,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	138,81 PLN
Koszt osobogodziny netto	112,86 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener Effect

Trenerka z jedenastoletnim doświadczeniem w pracy warsztatowej, coach, certyfikowana konsultantka DISC D3. Od 12 lat wspiera firmy w obszarze doskonalenia jakości obsługi klienta oraz

sprzedaży. Szczególną specjalizacją jest zarządzanie działem sprzedaży oraz budowanie zespołów sprzedażowych i obsługi klienta. Trenerka jest kilkunastoletnim praktykiem sprzedaży i obsługi klienta, dzięki czemu łączy wiedzę merytoryczną z bogatym doświadczeniem zawodowym. Autorka doskonałego narzędzia wspierającego menedżerów – pierwszej w Polsce mobilnej aplikacji – PORADNIK MŁODEGO MENEDŻERA, zawierającej schematy postępowania w codziennych sytuacjach menedżerskich.

Specjalizuje się w temacie odporności psychicznej, jest licencjonowanym konsultantem MTQ48. Autorka artykułów z obszaru rozwoju kompetencji miękkich w biznesie.

Prowadzi szkolenia i warsztaty dla kadry zarządzającej w obszarach związanych z rozwojem takich kompetencji jak: zarządzanie zespołem, zarządzanie zmianą, motywowanie oraz zwiększanie efektywności osobistej, odporność psychiczna.

Specjalizacja koncentruje się wokół kompetencji menedżerskich, wsparcia menedżerów w pełnieniu ich roli oraz realizacji celów. Pracuje w oparciu o nowoczesne gry szkoleniowe. W pracy z menedżerami aktywnie wykorzystuje metody coachingowe.

W swojej roli trenerskiej, podczas pracy z grupami kieruje się praktyczną wiedzą zdobytą w czasie pracy w międzynarodowych korporacjach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w formie PDF

Informacje dodatkowe

Podana liczba godzin usługi dotyczy godzin lekcyjnych.

Cena szkolenia obejmuje: udział w szkoleniu z ćwiczeniami, materiały szkoleniowe w wersji pdf, elektroniczny certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych.

Organizujemy **szkolenia zamknięte**, prowadzone przez ekspertów, praktyków w danej branży. Koncentrujemy się na potrzebach dobrze zdefiniowanych. Dostarczamy rozwiązania dostosowane zarówno do oczekiwań Uczestników, ich sposobu pracy, jak i specyfiki Firmy, jej kultury organizacyjnej oraz wyznaczonych celów. Skorzystaj z naszego Katalogu autorskich programów albo wspólnie wypracujmy nową **oferę szkoleniową** uwzględniającą rzeczywiste potrzeby Twojej firmy.

Zapytaj o szkolenie zamknięte.

Warunki techniczne

- W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia należy posiadać urządzenie (komputer, laptop lub smartfon) z dostępem do Internetu, kamerą i mikrofonem.
- Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.
- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.
- **Nasze szkolenie umożliwia interakcję i zadawanie pytań na każdym etapie prowadzenia. Uczestnicy mają bezpośredni kontakt z Prowadzącym bez konieczności zadawania pytań na czacie.**

Kontakt



Joanna Kuś

E-mail effect@effect.edu.pl

Telefon (+48) 662 297 689