



OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI
"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA



KLIENT DZWONI Z REKLAMACJĄ! – POLIGON ĆWICZENIOWY TRUDNYCH PRZYPADKÓW. NAJWYŻSZE STANDARDY TELEFONICZNEJ OBSŁUGI SKARG I REKLAMACJI

Numer usługi 2024/06/20/7829/2190735

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 22.10.2024 do 22.10.2024

1 033,20 PLN brutto

840,00 PLN netto

147,60 PLN brutto/h

120,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	SZKOLENIE ADRESUJEMY DO: <ul style="list-style-type: none">Pracowników Działów Reklamacji, SerwisuPracowników Działów Obsługi Klienta, Help Desk, Contact CenterPracowników Działów Handlowych, do których przekazywane są informacje o problemach KlientówPracowników Działów Kontroli JakościPracowników Działów Produkcji, Technologów, odpowiedzialnych za końcową jakość produktów oraz wszystkich osób zajmujących się problematyką reklamacji w przedsiębiorstwie
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	21-10-2024
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

Odpowiemy na pytania:

Jak panować nad emocjami własnymi i wpływać na zachowania klienta?

Jakich słów używać, a jakich unikać?

Jak zadbać o dobre relacje, lojalność klienta i wizerunek firmy?

Tylko sprawdzone techniki i rozwiązania.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
x	x	Wywiad swobodny

Cel biznesowy

ODPOWIEMY NA PYTANIA:

Jaki jest dzisiejszy klient i co jest dla niego ważne?

Co nam mówią reklamacje i jak wykorzystać te informacje, do budowania większej lojalności klientów?

Jakie są podstawowe potrzeby merytoryczne i emocjonalne współczesnych Klientów reklamacyjnych?

Co zrobić gdy klient krzyczy, jest uparty, arogancki i nie słucha?

Jak się zachować, gdy klient używa niecenzuralnych słów, jest agresywny i obraża konsultanta? Czy i jak przerwać rozmowę?

Jak ważne znaczenie ma odpowiednie mentalne nastawienie do Klienta reklamacyjnego i jak nie dać się ponieść niepotrzebnym emocjom?

Na czym polega empatyczne podejście – towar deficytowy, który może zdziałać cuda!

Poznasz język ograniczeń i język możliwości w rozmowie z Klientem. Dowiesz się jakich słów i zwrotów używać, a jakich unikać?

Jak formułować odpowiednie pytania i zbierać niezbędne informacje od Klienta?

Co to jest język ograniczeń i język możliwości w rozumieniu potrzeb Klienta?

Jak asertywnie stawiać granice w emocjonalnych sytuacjach przekraczania zasad kultury osobistej?

Jak używać arkusza oceny jakości rozmowy z Klientem reklamacyjnym?

Jak poinformować Klienta, o odmowie uznania reklamacji, umiejętnie wskazując na konkretne powody i argumenty, ale bez obwiniania Klienta?

Jak umiejętnie mówić „nie” i nie stracić Klienta?

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/telefoniczna-obsługa-klienta>

Zacznijmy od siebie, czyli kluczowe kompetencje efektywnego konsultanta w telefonicznej obsłudze klienta reklamacyjnego

Wiedza konsultanta

- Wysoka świadomość i wiedza na temat reklamacyjnej strategii firmy i oczekiwań stawianych pracownikom do obsługi Klienta reklamacyjnego.
- Świadomość własnych mocnych stron i obszarów do rozwoju.

Umiejętności konsultanta

- Mistrzowski poziom komunikacji werbalnej i niewerbalnej (spójność).
- Szeroki wachlarz narzędzi komunikacyjnych (min. pytania i aktywne słuchanie).
- Panowanie nad własnymi emocjami i wpływanie na emocje/zachowania Klienta.
- Oddzielanie faktów od emocji (technika „czarnego balonika”).
- Empatyczne podejście – towar deficytowy, który może zdziałać cuda!

Postawa konsultanta

- Proaktywne i podmiotowe podejście do każdego Klienta.
- Pozytywne nastawienie i odpowiedni „mindset”.
- Pewność siebie z świadomością roli Klienta, jego praw i obowiązków.

Warstwa merytoryczna i emocjonalna w kontakcie z klientem reklamacyjnym Przygotowanie merytoryczne

- Znajomość praw i obowiązków każdej ze stron
- Znajomość procedur, standardów i procesów.

Przygotowanie emocjonalne i osobowościowe predyspozycje w kontakcie z Klientem

- Percepcja emocji.
- Rozumienie emocji.
- Asymilacja emocji.
- Zarządzanie emocjami.

Struktura rozmowy przychodzącej i jej kluczowe etapy.

- Profesjonalne powitanie – najnowsze trendy, dobre praktyki i najczęściej popełniane błędy.
- Pozyskanie niezbędnych danych od Klienta – praktyczne wykorzystanie techniki „intencji” w etapie zbierania informacji oraz praktyczne stosowanie reguły: „od ogółu do szczegółu”.
- Przedstawienie propozycji rozwiązania kwestii reklamacyjnej / kolejne kroki w procesie – praktyczne przedstawienie zasady przechodzenia „od problemu do rozwiązania”.
- Zebranie opinii Klienta i upewnienie się, że sprawa została wyczerpująco wyjaśniona.
- Profesjonalne zakończenie rozmowy – najnowsze trendy, dobre praktyki i najczęściej popełniane błędy.

Komunikaty werbalne i niewerbalne oraz ich znaczenie w kontakcie telefonicznym

- Znaczenie spójności werbalnej i niewerbalnej, jako metoda budowania pewności siebie, wiarygodności i przekonania do produktu/usługi, czyli „nie ważne co mówisz, ale jak to mówisz”.
- Jakość głosu jako bardzo ważny atrybut skutecznego konsultanta.
- Dlaczego Klient słyszy uśmiech w słuchawce telefonu?
- Techniki dopasowania się do Klienta (reguła podobieństwa) na poziomie werbalnym i niewerbalnym.
- Problem dzielony z kimś innym to połowa problemu. Jak ważna jest empatia w obsłudze klienta?
- „Jaka akcja, taka reakcja”, czyli świadomość działania reguły wzajemności w teorii i praktyce.
- Aktywne słuchanie jako najważniejsza umiejętność w obsłudze Klientów – sprawdzone i praktyczne techniki werbalnego i niewerbalnego aktywnego słuchania.
- Sztuka zadawania odpowiednich pytań w odpowiednim momencie, czyli kto pyta ten prowadzi rozmowę.

Komunikaty negatywnie i pozytywnie brzmiące w rozmowie z klientem – ćwiczenia lingwistyczne

- Podstawy „reframingu”, czyli jak przeramować słowa „kolce” na słowa „kwiaty”.
- Język **ograniczeń** i język **możliwości** w rozmowie z Klientem.
- Technika „presupozycji” jako narzędzie wywierania wpływu w rozmowie.
- Zagrożenia wynikające z nadużywania trybu rozkazującego.
- Techniki „zmiękczenia” twardych słów, czyli jak inaczej nazwać „problem”?
- Jak efektywnie personalizować wybrane komunikaty w kierunku Klienta?
- Niebezpieczeństwa wynikające z nadużywania słów: „postaram się...” lub „spróbuję...”

Odrzucenie reklamacji, czyli jak efektywnie przedstawić Klientowi argumenty do odmowy, tak, aby nie poczuł się obwiniany?

Jak nie obwiniać Klienta używając różne techniki komunikacyjne

- „Tryb bezosobowy” (imiesłów bierny w praktyce).
- „Generalizacja” z wykorzystaniem zasady społecznego dowodu słuszności.
- „Rozmywanie odpowiedzialności”.
- Technika „kanapka” w teorii i praktyce, czyli jak złagodzić decyzję negatywną?
- Kluczowe zasady perswazji w komunikacji telefonicznej.
- Tworzenie wątków edukacyjnych przy decyzjach negatywnych, czyli jak delikatnie i umiejętnie powiedzieć Klientowi co powinien zrobić inaczej, aby sytuacja reklamacyjna nie powtórzyła się po raz kolejny

Sposoby asertywnego reagowania i zachowania w sytuacjach trudnych i emocjonalnych – praktyczny warsztat umiejętności

- Asertywne przyjmowanie krytyki ze strony Klienta – narzędzia reagowania.
- Cztery stopnie asertywnego stawiania granic Klientowi w sytuacji, gdy przekracza normy dobrego zachowania.
- „Zdarta płyta” z wykorzystaniem parafrazy argumentów jako narzędzie do asertywnej odmowy oczekiwań Klienta, których nie możemy spełnić.
- Klient krzyczy, używa niecenzuralnych słów, jest agresywny. **Czy można przerwać rozmowę z klientem?**
- Techniki przejścia z obszaru emocjonalnego do merytorycznego z użyciem języka korzyści (metaprogram „do celu” i „od problemu”).
- Analiza audio nagrania rozmowy z Klientem reklamacyjnym z wykorzystaniem **arkusza oceny jakości rozmowy**.

Trening prowadzenia rozmów w tzw. trudnych sytuacjach z wymagającymi klientami w oparciu o obserwację scenek oraz informację zwrotną trenera

- Przygotowanie mentalne przed rozmową z Klientem.
- Przygotowanie merytoryczne do odbycia rozmowy (min. wiedza o Kliencie).
- Obserwacja i analiza scenek sytuacyjnych połączona z informacją zwrotną trenera.

Złote zasady postępowania w kontakcie telefonicznym z klientem reklamacyjnym

- Dekalog najważniejszych zasad obsługi Klienta reklamacyjnego.
- Zadania wdrożeniowe dla uczestników szkolenia (opcja).
- Sesja Q&A.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 KLIENT DZWONI Z REKLAMACJĄ! – POLIGON ĆWICZENIOWY TRUDNYCH PRZYPADKÓW. NAJWYŻSZE STANDARDY TELEFONICZNEJ OBSŁUGI SKARG I REKLAMACJI	trener Effect	22-10-2024	09:00	15:00	06:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 033,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	840,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	147,60 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

trener Effect

Trener Biznesu, Coach, Interim Menedżer z 20-letnim doświadczeniem menedżerskim i sprzedażowym, praktyk NLP. Specjalizuje w szkoleniach z zakresu procesów reklamacyjnych, tworzenia wzorów odpowiedzi na reklamacje, merchandisingu i psychologii zachowań konsumenckich.

Od 15 lat wdraża w firmach standardy obsługi klienta z uwzględnieniem trudnych sytuacji reklamacyjnych, prowadzi audyt procedur reklamacyjnych. Trener zarządzania emocjami w obsłudze klienta, komunikacji z klientem, z doświadczeniem praktycznym zdobytym w pracy w

międzynarodowych korporacjach.

Jest autorem kilku publikacji prasowych na temat sprzedaży relacyjnej i obsługi klienta w procesie reklamacji w pismach branżowych: Business&Coaching Magazin, Handel, Fresh&Cool.

Autor poradnika dla handlowców: „Merchandising w praktyce”.

Autor publikacji na temat wykorzystania metody OJT – dla magazynu Business & Coaching oraz rozwoju kompetencji menedżerskich (Zarządzanie Zespołem Sprzedażowym w oparciu o program Zarządzanie przez Cele MBO).

Praktyk NLP i specjalista w prowadzeniu coachingu handlowców metodą Coaching On The Job.

Twórca standardów pracy dla Przedstawicieli Handlowych i Regionalnych Kierowników Sprzedaży.

Posiada 10-letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołami sprzedażowymi (do 120 osób) od

Kierownika Regionalnego po Dyrektora Sprzedaży (obroty roczne – ponad 200 mln zł.)

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w formie PDF

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.

Kontakt



Joanna Kuś

E-mail effect@effect.edu.pl

Telefon (+48) 662 297 689