



"Trudny klient w relacjach biznesowych: asertywność, komunikacja i zielone umiejętności"

Numer usługi 2024/06/25/12176/2197611

4 000,00 PLN brutto

4 000,00 PLN netto

222,22 PLN brutto/h

222,22 PLN netto/h

ŁĘTOWSKI
CONSULTINGSzkolenia,
Doradztwo, Rozwój
Mateusz Łętowski

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 22.11.2024 do 24.11.2024

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Sposób dofinansowania

wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
wsparcie dla osób indywidualnych

Grupa docelowa usługi

Grupą docelową szkolenia "Trudny klient w relacjach biznesowych: asertywność, komunikacja i zielone umiejętności" z modułem zielonych kompetencji są pracownicy działów obsługi klienta, menedżerowie, handlowcy oraz konsultanci, którzy już posiadają doświadczenie w pracy z klientami i chcą rozwijać swoje umiejętności w zakresie zarządzania trudnymi sytuacjami. Szkolenie jest skierowane do osób, które dążą do doskonalenia swoich kompetencji interpersonalnych, asertywnych i ekologicznych, a także pragną wprowadzać zasady zrównoważonego rozwoju w swojej codziennej pracy. Uczestnikami mogą być zarówno osoby zatrudnione w firmach średniej wielkości, jak i w dużych korporacjach, gdzie skuteczna obsługa klienta i integracja ekologicznych praktyk są kluczowe dla sukcesu organizacji.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

15-11-2024

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

18

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 edukacyjnym szkolenia "Trudny klient w relacjach biznesowych: asertywność, komunikacja i zielone umiejętności" jest przygotowanie do efektywnego zarządzania trudnymi sytuacjami z klientami z uwzględnieniem zrównoważonego rozwoju. Uczestnicy rozwiną kompetencje interpersonalne, asertywne i ekologiczne, co umożliwi im skuteczną i samodzielną obsługę trudnych klientów, promowanie wartości zrównoważonego rozwoju oraz wdrażanie zielonych praktyk w codziennej pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik opisuje typologię trudnych klientów i sytuacji związanych z obsługą klienta.	Uczestnik poprawnie identyfikuje typy trudnych klientów i sytuacje wymagające interwencji.	Test teoretyczny
Uczestnik efektywnie stosuje technik radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i emocjami	Uczestnik skutecznie stosuje techniki zarządzania emocjami i radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje zasady zrównoważonego rozwoju w kontaktach z klientem.	Uczestnik poprawnie integruje zasady ekologiczne w komunikacji i działaniach z klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik prowadzi efektywną komunikację z klientem - z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju.	Uczestnik skutecznie komunikuje zaangażowanie firmy w zrównoważony rozwój podczas rozmów z klientami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik asertywnie promuje zasady zrównoważonego rozwoju w sytuacjach konfrontacyjnych.	Uczestnik skutecznie stosuje techniki asertywności, promując zrównoważony rozwój w trudnych sytuacjach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wdraża zielone praktyki w codziennych obowiązkach zawodowych.	Uczestnik wdraża zielone praktyki w codziennej pracy z klientami i wewnętrznej komunikacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Trudny klient, trudne sytuacje:

- 1.Kto to jest dla mnie trudny klient?
- 2.Typologia trudnych klientów
- 3.Jakie sytuacje są dla mnie szczególnie trudne?
- 4.Jak radzimy sobie w trudnych sytuacjach – co działa, a co się nie sprawdza?

Zielona kompetencja:

- 1.Analiza wpływu zachowań klientów na środowisko.
- 2.Rola firmy w promowaniu ekologicznych rozwiązań w trudnych sytuacjach.

Dlaczego trudny klient jest trudny:

- 1.Dwa punkty widzenia, dwa zestawy potrzeb: klienta i osoby obsługującej
- 2.Moja rola w obsłudze klienta
- 3.Empatia przy obsłudze klienta – co oznacza, czego wymaga
- 4.Korzyści okazywania empatii klientowi

Zielona kompetencja:

- 1.Jak empatia może wspierać działania na rzecz środowiska.
- 2.Promowanie ekologicznych wartości w relacjach z klientem.

Etapy obsługi trudnego klienta:

- 1.Typowe błędy w obsłudze trudnego klienta i ich skutki
- 2.Etapy w prawidłowej obsłudze trudnego klienta
- 3.Wyzwania dla osoby obsługującej trudnego klienta – jakie umiejętności warto rozwijać

Zielona kompetencja:

- 1.Implementacja zasad zrównoważonego rozwoju na każdym etapie obsługi klienta.
- 2.Ekologiczne praktyki, które mogą poprawić efektywność i relacje.

Jak radzić sobie z własnymi emocjami przy obsłudze trudnego klienta:

- 1.Typy emocji i nazywanie emocji
- 2.Wyrażanie emocji w sytuacjach zawodowych

1. Konstruktwna ekspresja emocji w sytuacji obsugi trudnego klienta

2. Techniki redukcji napięcia i stresu

Zielona kompetencja:

1. Techniki radzenia sobie ze stresem i emocjami w środowisku promującym zrównoważony rozwój.

2. Praktyki redukcji stresu zgodne z zasadami ekologii.

Elementy skutecznej komunikacji w relacjach z trudnym klientem:

1. Rozpoczynanie rozmowy z klientem

2. Komunikacja niewerbalna w rozmowie bezpośredniej

3. Ton głosu w rozmowie z trudnym klientem

4. Zadawanie właściwych pytań

5. Słuchanie aktywne ukierunkowane na zrozumienie potrzeb klienta

6. Słuchanie aktywne ukierunkowane na pozyskiwanie informacji i uzgadnianie faktów

7. Właściwy dobór słów kluczowych, które warto zastosować - okazywanie zaangażowania, gotowości do działania, chęci pomocy

8. Słowa, których warto unikać – przykłady i skutki niewłaściwych praktyk

9. Podsumowanie rozmowy i uzgodnienie dalszych działań

Zielona kompetencja:

1. Komunikowanie zaangażowania firmy w zrównoważony rozwój podczas rozmów z klientami.

2. Promowanie ekologicznych inicjatyw i rozwiązań w komunikacji.

Asertywność w obsłudze trudnego klienta:

1. Definicja asertywności w kontekście obsługi klienta

2. Rozróżnianie zachowań asertywnych, agresywnych i uległych

3. Radzenie sobie z emocjami klienta – zasady

4. Wybrane techniki asertywności pomocne w trudnych sytuacjach: technika zasłony z mgły, wyrażanie prośby, wyrażanie odmowy, stawianie granic, FUKO

Zielona kompetencja:

1. Asertywność w promowaniu zrównoważonego rozwoju i ekologicznych praktyk.

2. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami mającymi wpływ na środowisko.

Zasady kontaktu z klientem:

1. Zasady savoir-vivre

2. Wizerunek własny

3. Wizerunek organizacji

4. Budowanie dobrej relacji z klientem

5. Typy klientów i sposoby reagowania na nich:

-Klient relacyjny

-Klient grupowy

-Klient analityk

-Klient dyrektor

5. Typy najczęstszych postaw wywołujących konflikty:

-Postawa roszczeniowa

-Postawa wycofana

-Postawa sceptyczna

-Postawa konfrontacyjna

-Postawa dominująca

-Postawa wyniosła

-Klient, który krzyczy

Zielona kompetencja:

1. Zastosowanie zasad zrównoważonego rozwoju w kontaktach z różnymi typami klientów.

2. Jak dostosować komunikację i działania do promowania ekologicznych wartości w różnych sytuacjach.

Szkolenie zakończone egzaminem.

Prowadzone w godzinach zegarowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 22

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 22 Trudny klient, trudne sytuacje - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	22-11-2024	17:00	18:30	01:30
2 z 22 Przerwa	Marta Zbróg	22-11-2024	18:30	18:45	00:15
3 z 22 Trudny klient, trudne sytuacje, Zielona kompetencja - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	22-11-2024	18:45	20:00	01:15
4 z 22 Dlaczego trudny klient jest trudny- Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	23-11-2024	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 22 Dlaczego trudny klient jest trudny, Zielona kompetencja - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	23-11-2024	10:00	10:45	00:45
6 z 22 Przerwa	Marta Zbróg	23-11-2024	10:45	11:00	00:15
7 z 22 Etapy obsługi trudnego klienta - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	23-11-2024	11:00	12:00	01:00
8 z 22 Etapy obsługi trudnego klienta, Zielona kompetencja - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	23-11-2024	12:00	12:45	00:45
9 z 22 Przerwa	Marta Zbróg	23-11-2024	12:45	13:00	00:15
10 z 22 Jak radzić sobie z własnymi emocjami przy obsłudze trudnego klienta - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	23-11-2024	13:00	14:00	01:00
11 z 22 Jak radzić sobie z własnymi emocjami przy obsłudze trudnego klienta, Zielona kompetencja - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	23-11-2024	14:00	14:45	00:45
12 z 22 Przerwa	Marta Zbróg	23-11-2024	14:45	15:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 22 Elementy skutecznej komunikacji w relacjach z trudnym klientem - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	23-11-2024	15:00	16:00	01:00
14 z 22 Elementy skutecznej komunikacji w relacjach z trudnym klientem, Zielona kompetencja - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	23-11-2024	16:00	17:00	01:00
15 z 22 Asertywność w obsłudze trudnego klienta - Zajęcia teoretyczno-praktyczne..	Marta Zbróg	24-11-2024	09:00	10:00	01:00
16 z 22 Asertywność w obsłudze trudnego klienta, Zielona kompetencja - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	24-11-2024	10:00	10:45	00:45
17 z 22 Przerwa	Marta Zbróg	24-11-2024	10:45	11:00	00:15
18 z 22 Zasady kontaktu z klientem - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	24-11-2024	11:00	13:00	02:00
19 z 22 Przerwa	Marta Zbróg	24-11-2024	13:00	13:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 22 Zasady kontaktu z klientem, Zielona kompetencja - Zajęcia teoretyczno-praktyczne.	Marta Zbróg	24-11-2024	13:15	14:45	01:30
21 z 22 Przerwa	Marta Zbróg	24-11-2024	14:45	15:00	00:15
22 z 22 Egzamin i zakończenie szkolenia.	Marta Zbróg	24-11-2024	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	222,22 PLN
Koszt osobogodziny netto	222,22 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Zbróg

STUDIA LICENCJACKIE - Administracja /Administracja Europejska

STUDIA MAGISTERSKIE - Zarządzanie firmą na rynku międzynarodowym

STUDIA PODYPLOMOWE -

Przygotowanie pedagogiczne – nauczyciel przedmiotów zawodowych

Dodatkowo:

-Coaching i doradztwo zawodowe

-Szkoła Trenerów

-Śląska Szkoła Trenerów Biznesu Branży IT

- Negocjacja i Kontrakty handlowe
- Kurs – zarządzanie zasobami ludzkimi

Pani Marta Zbróg posiada kilkuletnie doświadczenie jako trener w prowadzeniu szkoleń zawodowych, w wielu dziedzinach. Posiada ona wszechstronne wykształcenie m.in. w zakresie zarządzania firmą. Dodatkowo Pani Marta ma doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu marketingu, budowania marki w mediach społecznościowych.

Pani Marta Zbróg posiada również przygotowanie pedagogiczne.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania własne trenera.

Informacje dodatkowe

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień

Warunki techniczne

Warunki techniczne

Szkolenie przeprowadzone będzie w aplikacji Microsoft Teams.

Minimalne wymagania systemowe

iOS: iOS 11

Windows: Windows 10 kompilacja 14393

Android: Android OS 5.0

Funkcje sieci Web. Najnowsza wersja przeglądarki Safari, Internet Explorer 11, Chrome, Edge lub Firefox

Komputer Mac: MacOS 10.13

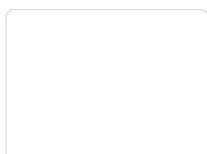
Połączenie internetowe: wymagane jest połączenie internetowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G, 4G, LTE) o następujących parametrach:

- dla transmisji wideo w jakości HD 720p minimalna przepustowość łącza internetowego wynosi: 1.5Mbps/1.5Mbps (wysyłanie/odbieranie).

- dla transmisji wideo w jakości FullHD 1080p minimalna przepustowość łącza internetowego wynosi: 3Mbps/3Mbps (wysyłanie/odbieranie).

Okres ważności linku: Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi.

Kontakt



Dawid Ciupek

E-mail dawidciupek@letowskiconsulting.pl



Telefon (+48) 784 065 941