



4GROW Sp. z o.o.



Profesjonalna Obsługa Klienta - szkolenie

Numer usługi 2024/07/01/140920/2204850

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 07.10.2024 do 08.10.2024

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

122,23 PLN brutto/h

99,38 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Do udziału w szkoleniu zapraszamy: • sprzedawców, • handlowców, • pracowników BOK, helpdesk i call center, • urzędników mających kontakt z interesantem, • pracowników recepcji, • pracowników gastronomii, • właścicieli małych biznesów usługowych i handlowych.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Profesjonalna obsługa klienta" przygotowuje do budowania pozytywnej relacji z Klientem i zadbania o jego potrzeby, a także do zrozumienia go na wielu płaszczyznach i komunikowania się nim w sposób asertywny.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje potrzeby swoich klientów.	Uczestnik charakteryzuje różne potrzeby klientów na podstawie przykładów.	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozpoznaje typy zachowań klientów i dostosowuje do nich sposób rozmowy.	Uczestnik demonstruje dostosowanie sposobu rozmowy do różnych typów zachowań klientów w praktycznych ćwiczeniach.	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik zachowuje się profesjonalnie w trudnych sytuacjach, dbając o pozytywny wizerunek firmy.	Uczestnik identyfikuje trudne sytuacje w obsłudze klienta i opisuje profesjonalne sposoby radzenia sobie z nimi.	Wywiad ustrukturyzowany
		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?

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?

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?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Program szkolenia Profesjonalna Obsługa Klienta

DZIEŃ 1

1.Profesjonalna obsługa klienta – najnowsze trendy w Customer Experience

- Aktualne **standardy i trendy** w obsłudze klienta
- Wyznaczniki najwyższej jakości obsługi klienta
- **Customer Experience** – jak robić to dobrze **10 przykazań** kultury obsługi klienta wg **Tony’ego Hsieha**
- Co robić, żeby klienci mieli poczucie, że rozmawiają z profesjonalistą

2. Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji

- Współczesny **klient – trendy, potrzeby, zachowania**
- Decyzja o zakupie – **czym kieruje się klient**
- Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem
- Indywidualne podejście na masową skalę – jak to osiągnąć
- **6 sposobów wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta (wg. D. Carnegie)**
- Obsługa klienta z **Efektom „wow!”** – skuteczne metody

3. Obsługa klienta - strategia dopasowania do typu osobowości

- Szybka ocena **typu osobowości** klienta (wg. **Carla G. Junga**)
- Czego oczekuje od Ciebie dany typ klienta
- Nawiązanie nici porozumienia z każdym typem osobowości
- Jak zmienia się zachowanie każdego z typów pod wpływem stresu - „zły dzień” klienta

4. Skuteczna komunikacja – jak zrozumieć klienta i zostać zrozumianym

- Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy
- **Moc aktywnego słuchania** – jak uniknąć błędów komunikacyjnych:
 - Jak słuchać – by wychwycić to, co najważniejsze i odpowiednio dopasować rozwiązanie do potrzeb klienta
 - Pytania na poszczególnych etapach rozmowy
 - Skuteczna parafraza
 - Posumowanie rozmowy – jak zrobić „ostatnie” dobre wrażenie
- **Ukryte Poziomy Komunikatow™** – jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje
- Moc słów – obsługa klienta przez pryzmat neurolingwistyki
 - Jak **wyrażać troskę i dbałość o klienta**
 - Jak **budować własny autorytet**
 - Jakich słów użyć, a jakich lepiej unikać
 - **Język pozytywny i rama rozwiązania**
- **Język korzyści** - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu
- Tajemnica **‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon**
- **Obsługa klienta mailowa** - jak to robić profesjonalnie?

DZIEŃ 2

5. Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach

- **Rozpoznawanie** jawnego i utajonego **zastrzeżenia**
- Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta
- Obsługa klienta na „nie” - **techniki zarządzania obiekcjami**:
 - Sprostowanie bezpośrednie
 - Sprostowanie pośrednie
 - Kompensacja
 - Bumerang
 - 4U™
- Co zrobić, gdy klient:
 - Jest roszczeniowy i wywiera presję
 - Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka
 - Jest arogancki, wywyższa się
 - Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa
 - Manipuluje
 - Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań

6. Asertywność a obsługa klienta

- Wyznaczanie granic i asertywna odpowiedź na atak – **technika stopniowania reakcji**

- Jak powiedzieć „nie”, zachowując przy tym dobre relacje:
 - Technika Zdartej Płyty
 - Techniki Alternatywy™
 - Techniki Zawiszy™

7. Obsługa klienta a zarządzanie emocjami i stresem w trudnych sytuacjach

- Spirala emocji – jak **opanować emocje klienta i własne**
- **Empatia** w obsłudze klienta – jak zmniejszyć poziom napięcia w rozmowie i skierować ją w stronę rozwiązania
- **Reklamacja** – „formuła prezentu” w 8 krokach (**Barlow J., Møller K.**)
- **Przekazywanie niekorzystnych dla klienta informacji**
- **Techniki na obniżenie stresu i zwiększenie odporności na stres**

Czas trwania:

Szkolenie trwa 16 godzin zegarowych. (2 dni).

Walidacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca waliduje usługę po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na certyfikacie.

Więcej o programie na stronie szkolenia: <https://4grow.pl/szkolenia/obsługa-klienta>

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Profesjonalna obsługa klienta – najnowsze trendy w Customer Experience	Piotr Drozdowski	07-10-2024	09:00	10:30	01:30
2 z 15 Przerwa kawowa	Piotr Drozdowski	07-10-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 15 Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji	Piotr Drozdowski	07-10-2024	10:45	12:15	01:30
4 z 15 Lunch	Piotr Drozdowski	07-10-2024	12:15	13:00	00:45
5 z 15 Obsługa klienta - strategia dopasowania do typu osobowości	Piotr Drozdowski	07-10-2024	13:00	14:45	01:45
6 z 15 Przerwa kawowa	Piotr Drozdowski	07-10-2024	14:45	15:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 15 Skuteczna komunikacja – jak zrozumieć klienta i zostać zrozumianym	Piotr Drozdowski	07-10-2024	15:00	17:00	02:00
8 z 15 Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach	Piotr Drozdowski	08-10-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 15 Przerwa kawowa	Piotr Drozdowski	08-10-2024	10:30	10:45	00:15
10 z 15 Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach - ciąg dalszy	Piotr Drozdowski	08-10-2024	10:45	12:15	01:30
11 z 15 Lunch	Piotr Drozdowski	08-10-2024	12:15	13:00	00:45
12 z 15 Asertywność a obsługa klienta	Piotr Drozdowski	08-10-2024	13:00	14:45	01:45
13 z 15 Przerwa kawowa	Piotr Drozdowski	08-10-2024	14:45	15:00	00:15
14 z 15 Obsługa klienta a zarządzanie emocjami i stresem w trudnych sytuacjach	Piotr Drozdowski	08-10-2024	15:00	16:00	01:00
15 z 15 Walidacja	-	08-10-2024	16:00	17:00	01:00

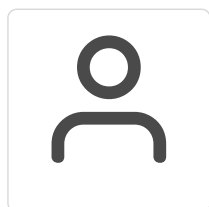
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	122,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	99,38 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Drozdowski

Ponad 18 lat doświadczenia w projektowaniu i prowadzeniu szkoleń indywidualnych i grupowych. Trener trenerów, ekspert w dziedzinie edukacji dorosłych – prowadził szkolenia z teorii i praktyki efektywnego nauczania dla trenerów, nauczycieli oraz mentorów. Autor kilkudziesięciu szkoleń o tematyce sprzedażowej i HR. Wykładowca na podyplomowych studiach Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Współpracował z międzynarodowymi firmami doradczo-szkoleniowymi w zakresie przygotowywania i wdrażania projektów edukacyjnych dla wszystkich poziomów organizacji dla firm z branży IT, medycznej, produkcyjnej, finansowej, telekomunikacyjnej, FMCG, energetycznej a także jednostek budżetowych Skarbu Państwa. Prowadził szkolenia dla pracowników takich firm, jak: Auchan Retail Polska, TVN, PGE Polska Grupa Energetyczna, Enea, Nokia Poland, Orlen Gaz, Ceramika Tubądzin, Bank BPH, Nordea Bank, Sanitec Koło, Grupa Pracuj, Fresenius Medical Care, EGB Investments i wielu innych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie drukowanej z ćwiczeniami oraz opisem omawianych zagadnień oraz dodatkowe hand-outy. Dodatkowo każdy uczestnik otrzyma również dostęp do platformy online z materiałami w formie plików do druku, wszystkich ćwiczeń, prezentacji ze szkolenia oraz spisu polecanej literatury.

Informacje dodatkowe

Co jeszcze dostaniesz EXTRA do szkolenia?

- Ty i trener**

W ciągu roku od szkolenia zarządzanie sobą w czasie dajemy Ci 90 min indywidualnego treningu - sam na sam z trenerem, twarzą w twarz na spotkaniu u nas w biurze!

- Bez limitu godzin - kontakt telefoniczny z trenerem**

- Troskę o Twoje potrzeby przed szkoleniem**

Trener kontaktuje się z Tobą do 2 dni po zgłoszeniu, by poznać Twoje potrzeby (czyli co jest dla Uczestnika problemem, wyzwaniem, trudnością w temacie szkolenia) i kontekst zawodowy.

- **Wygodne fotele :)**

Postanowiliśmy stworzyć w Warszawie, w naszym biurze własną salę szkoleniową, z najwyższym poziomem wygody dla Uczestnika.

* Szkolenia w 90% odbywają się w sali 4GROW .

- więcej informacji: <https://4grow.pl/szkolenia/obsługa-klienta>

Adres

al. Aleja "Solidarności" 155/37

00-877 Warszawa

woj. mazowieckie

Komunikacja miejska

Przystanek Wola-Ratusz

Tramwaje: 10, 13, 15, 20, 23, 26

Autobusy: 190, 520, 157

Metro:

Ratusz Arsenal (6 min komunikacją miejską)

Rondo Daszyńskiego (10 min: komunikacja miejska + spacer)

Rondo ONZ (8 min komunikacją miejską)

Dworce kolejowe (12 min komunikacją miejską):

Warszawa Centralna

Warszawa Śródmieście WKD

Warszawa Ochota

Możliwość parkowania

W okolicy al. Solidarności poza parkingami przy ulicy można zostawiać samochody dodatkowo na parkingach prywatnych, na przykład przy ul. Żytniej 20 znajduje się płatny parking. Z miejsc parkingowych, w miarę dostępności, można też skorzystać w Hotelu Ibis Warszawa Centrum, położonym ok. 200 m od naszej sali (60 zł za dobę).

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Anna Łukasiewicz

E-mail ania.lukasiewicz@4grow.pl

Telefon (+48) 531 314 431