



Profesjonalna Obsługa Klienta w kontakcie telefonicznym - TERMIN DO USTALENIA

Numer usługi 2024/07/31/10142/2244613

2 583,00 PLN brutto

2 100,00 PLN netto

161,44 PLN brutto/h

131,25 PLN netto/h

HILLWAY Training & Consulting
Drumlak i Sawicka Spółka
Jawna



📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 29.01.2025 do 30.01.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do wszystkich osób, którzy w swojej pracy mają telefoniczny kontakt z klientami.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	14
Data zakończenia rekrutacji	15-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do skutecznego posługiwania się telefonem jako głównym narzędziem pracy. W trakcie warsztatów uczestnicy poznają różnorodne typy osobowości oraz nabędą umiejętności doboru narzędzi wspierających komunikację z nimi. Uczestnicy dowiedzą się jak rozpoznawać oczekiwania Klientów oraz w jaki sposób prezentować firmę w relacji z Klientami. Nadrzędnym celem szkolenia jest wykształcenie postawy proklienckiej, która zapewni odpowiedni poziom jakości obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie podstaw skutecznej komunikacji telefonicznej	Uczestnik szkolenia zna kluczowe elementy skutecznej rozmowy telefonicznej. Uczestnik szkolenia rozumie znaczenie pierwszego wrażenia i umiejętności nawiązywania pozytywnego kontaktu z klientem przez telefon.	Test teoretyczny
Identyfikacja typów osobowości klientów i dobór odpowiednich narzędzi komunikacyjnych	Uczestnik szkolenia identyfikuje typy osobowości klientów i rozumie, jak te typy wpływają na styl komunikacji. Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność dostosowania technik komunikacyjnych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozpoznawanie oczekiwań klientów i prezentowanie firmy	Uczestnik szkolenia potrafi zadawać pytania otwarte i aktywnie słuchać, aby dokładnie zrozumieć potrzeby i oczekiwania klientów. Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność prezentowania produktów i usług firmy w sposób, który odpowiada na zidentyfikowane potrzeby klientów, podkreślając unikalne korzyści i wartości.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Kształtowanie postawy proklienckiej i zapewnienie wysokiej jakości obsługi klienta	Uczestnik szkolenia wykazuje empatię i zaangażowanie podczas rozmów telefonicznych, zapewniając klientowi poczucie, że jest on dla firmy ważny. Uczestnik szkolenia stosuje techniki rozwiązywania problemów i udzielania wsparcia, aby zadowolić klienta i budować pozytywny wizerunek firmy.	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

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

tak

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

tak

Program

Wybrane moduły lub ich części możliwe do zastosowania w programie szkolenia w wersji podstawowej lub rozszerzonej w zależności od wyników badania potrzeb i przekazanych informacji odnośnie celów szkolenia, a także priorytetów w rozwoju poszczególnych kompetencji według organizacji.

PROGRAM

ROLA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

- Wizerunek obsługi Klienta
- Proaktywna postawa w obsłudze Klienta
- Złota i platynowa zasada obsługi Klienta
- Obecne problemy wynikające z kontaktów z Klientem
- Korzyści dla mnie i Firmy z efektywnej obsługi Klienta

POPRAWNOŚĆ JĘZYKA

- Łatwość wypowiedzi
- Elokwencja i bogactwo języka
- Język korzyści – Użycie mocnych i pozytywnych zwrotów – język korzyści
- Błędy językowe, czarne „słowa”, niezręczne wyrażenia, zwroty potoczne
- Wyrażenia specjalistyczne

PSYCHOLOGIA ROZMÓW Z TRUDNYMI KLIENTAMI

- Skąd biorą się trudni rozmówcy – kim jest trudny Klient?
- Ukryte cele Klienta
 - Poziom jawności
 - Poziom podprogowy
 - Oczekiwania
 - Poziom jakości oczekiwany przez Klienta

PROWADZENIE ROZMÓW W WARUNKACH NIETYPOWYCH

- Praca z trudnym Klientem
- Skąd się bierze agresywna postawa rozmówcy?
- Rozpoznawanie zażaleń i ich pokonywanie
- Radzenie sobie z atakami rozmówcy
- Zdenerwowanie i emocje rozmówcy
- Krytyka ze strony rozmówcy
- Pokonywanie własnej rutyny i niechęci

STRUKTURA ROZMOWY Z TRUDNYM ROZMÓWCĄ

- Powitanie – rola PPW
- Zbadanie motywu telefonu
- Określenie zastrzeżeń Klienta
- Zebranie niezbędnych informacji
- Zbadanie oczekiwań rozmówcy
- Propozycja rozwiązania – przekaz podprogowy
- Zbadanie satysfakcji Klienta z uzyskanej pomocy
- Podsumowanie ustaleń
- Zamknięcie rozmowy – rola KPW

EMOCJE W CZASIE OBSŁUGI REKLAMACJI I TRUDNEGO KLIENTA

- Kontrola negatywnych emocji

- Wygaszanie emocji Klienta
- Łagodzenie konfliktów poprzez dystans emocjonalny
- Metody wpływania na samopoczucie rozmówcy

BADANIE OCZEKIWAŃ TRUDNEGO KLIENTA

- Identyfikowanie konkretnych potrzeb rozmówcy
- Umiejętność profesjonalnego zadawania pytań
- Wykorzystanie otrzymanych informacji
- Kontrola rozmowy z Klientem
- Umiejętność słuchania i potwierdzanie słuchania
- Ustalenie niezbędnych informacji
- Precyzyjne formułowanie komunikatów
- Pokonywanie oporu i niechęci rozmówcy

PRZEKONYWANIE I INFORMOWANIE KLIENTA

- Podsumowanie i przekazanie rozwiązań
- Wspólne ustalenia z rozmówcą, akceptacja rozwiązań
- Rozmowa w obszarze Klienta
- Przedstawienie swojego rozwiązania

UMIEJĘTNOŚĆ ASERTYWNEGO KOMUNIKOWANIA SIĘ

- Rodzaje postaw emocjonalnych
 - Postawa uległa
 - Postawa agresywna
 - Postawa asertywna
- Asertywność – czym różni się od agresji i uległości
- Zachowanie asertywne
- Asertywność – jak to robić w praktyce
- Zalety zachowań asertywnych w kontaktach z Klientem

REPREZENTOWANIE FIRMY W KONTAKCIE Z KLIENTEM

- Umiejętność właściwego zaprezentowania firmy w relacji z Klientami
- Podstawowe umiejętności niewerbalne i werbalne
- W jaki sposób odnaleźć równowagę między "byciem sobą" a reprezentowaniem firmy

W trakcie szkoleń:

- pracujemy **na konkretnych przykładach** dotyczących sprzedaży i negocjacji w sprzedaży usług energetycznych. **Praca na realnych sytuacjach pozwoli uczestnikom zastosować zmiany w rozmowach z pracownikami już następnego dnia po szkoleniu.**
- wypracujemy listę pomysłów (nowe projekty, zmiany, usprawnienia) wraz z ustalonymi datami ich realizacji lub kryteriami ich oceny.
- **pokażemy konkretne techniki wraz z zestawem zwrotów**, które pomogą kontrolować rozmowy z pracownikami oraz ułatwią szybką i skuteczną reakcję na niespodziewane sytuacje - szkolenia prowadzą praktycy.
- **żadnej zbędnej teorii** - wykłady i ćwiczenia poprowadzą wyłącznie praktycy, którzy z sukcesem szkolą menedżerów z całej Polski i Europy
- żadnych prezentacji marketingowych - **100% merytoryki** i wartości dla naszych uczestników
- możliwość przeprowadzenia **indywidualnych konsultacji** z Trenerem po szkoleniu - odpowiemy na każde pytanie, którego być może nie zdążą uczestnicy zadać w czasie warsztatu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	2 583,00 PLN
Koszt usługi netto	2 100,00 PLN
Koszt godziny brutto	161,44 PLN
Koszt godziny netto	131,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Rafał Brożyna

Ekspert w zakresie szkoleń call center, wieloletni praktyk branży call center i sprzedaży, certyfikowany Coach ICC. Swoje doświadczenie zdobywał na stanowiskach Key Account Manager i Marketing Manager w firmie WiedzaNet oraz w największych w Polsce outsourcingowych call center jako Kierownik Działu Szkoleń i Rekrutacji w Arteria S.A., Kierownik Działu Szkoleń i jakości w Call Center Poland S.A. i Contact Point sp. z o.o.. Zajmował się m.in. tworzeniem i zarządzaniem działami szkoleń i jakości, prowadzeniem coachingów, szkoleń i monitoringów pracowników wielu projektów dla Klientów z różnych branż. Obecnie Właściciel BBP Edukacja. Absolwent Wydziału Ekonomii (specjalizacja marketing) na Politechnice Koszalińskiej oraz „Podyplomowych studiów Szkolenia i Rozwoju” na Akademii im. L. Koźmińskiego. Realizował wiele projektów szkoleniowych zarówno w organizacjach, w których pracował jako Trener, jak i komercyjnie dla biznesu. Specjalizacja: Autorskie opracowanie, koordynowanie i prowadzenie projektów szkoleniowych zarówno w sprzedaży bezpośredniej jak również telefonicznej dla firm z zakresu szkoleń marketingowo – sprzedażowych (zarządzanie zespołem, techniki sprzedaży, profesjonalna obsługa klienta, skuteczny telemarketing, zasady efektywnej prezentacji) i umiejętności interpersonalnych (skuteczne przywództwo, komunikacja interpersonalna, autoprezentacja). W zakresie jego pracy były: Diagnoza, przygotowanie i przeprowadzanie szkoleń.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiał szkoleniowy w postaci podręcznika stworzonego przez Trenera HILLWAY, użytego w trakcie trwania warsztatów.

W zależności od zaangażowania uczestników i postępów prac – szkolenie prowadzone jest zgodnie z cyklem Kolba, Trener dopasowuje treści do potrzeb uczestników warsztatu.

Stosowane są **tips & tricks** oraz inne materiały dodatkowe, tworzone podczas aktywności uczestników szkolenia. Umożliwia to wspólne wypracowanie rozwiązań gotowych do implementacji w codziennej pracy uczestników.

W trakcie warsztatów dodatkowo może być wykorzystywana **prezentacja multimedialna, wyświetlana uczestnikom przy użyciu rzutnika**. Prezentacja jest traktowana jako uzupełnienie i zobrazowanie pewnych treści w myśl zasady jeden obraz wart więcej niż 1 000 słów. **Pracujemy warsztatowo z wykorzystaniem wirtualnej tablicy np. Padlet czy AnswerGarden.**

W trakcie szkolenia on-line wykorzystywane są **testy, gry, case study, ćwiczenia indywidualne, w parach i grupowe**. Wówczas Uczestnicy zostają z poziomu Trenera podzieleni na mniejsze grupy, w których wykonują poszczególne zadania.

W ramach szkoleń stosowane są też innowacyjne rozwiązania angażujące uczestników i urozmaicające stosowane narzędzia. Są to **ankiety on-line np. Kahoot, quizlet.live, AnswerGarden**, gdzie Trener na bieżąco otrzymuje wyniki i może pokazać odpowiedzi np. w formie graficznej.

Przy szkoleniach rekomendujemy pracę **na rzeczywistych sytuacjach z codziennej pracy uczestników**. W celu aktywizacji wprowadzamy odpowiednie ćwiczenia, mające na celu wzmocnienie procesu grupowego.

Uczestnicy aktywnie pracują z Trenerem, wykorzystując nowatorskie rozwiązania technologiczne, tworząc praktyczne rozwiązania poruszanych kwestii **gotowe do zastosowania już po szkoleniu**.

Dodatkowo 14 dni po szkoleniu uczestnicy mają możliwość konsultacji e-mail dotyczących tematu szkolenia z Trenerem prowadzącym.

W trakcie szkolenia Trener uwzględni indywidualne sytuacje z Państwa środowiska pracy, przedstawi narzędzia i rozwiązania gotowe do zastosowania już następnego dnia po szkoleniu!

Szkolenie kończy się:

- wypracowaniem listy pomysłów (nowe projekty, zmiany, usprawnienia) wraz z ustalonymi datami ich realizacji lub kryteriami oceny
- stworzeniem Indywidualnych Planów Działania

Warunki uczestnictwa

Podpisane zamówienie lub umowa zlecenia realizacji szkolenia zamkniętego.

W SYTUACJI DOFINANSOWANIA SZKOLENIA ZE ŚRODKÓW PUBLICZNYCH W WYSOKOŚCI CO NAJMNIEJ 70%, USŁUGA JEST ZWOLNIONA Z PODATKU VAT.

Szkolenia zamknięte to szkolenia dedykowane danej organizacji. Program i cele takiego szkolenia są doprecyzowywane w zależności od potrzeb organizacyjnych i sytuacji występujących w codziennej pracy uczestników. Ustalenie dokładnego programu odbywa się dzięki przeprowadzonym wywiadam z menedżerem szkolonego zespołu lub działem HR, a także dzięki anonimowej ankiecie badania potrzeb uczestników.

<http://www.hillway.pl/harmonogram-wspolpracy/>

TRENER PROWADZĄCY:

Szkolenie prowadzi jeden Trener, praktyk ekspert biznesu.

SZKOLENIE OTWARTE Z TEGO TEMATU

Zobacz też Kalendarium Szkoleń Otwartych HILLWAY <http://www.hillway.pl/kalendarium-szkolen-szkolenia-otwarte-warszawa/>

Informacje dodatkowe

Cena nie zawiera:(koszty po stronie Zleceniodawcy)

- zapewnienie wyposażonej sali szkoleniowej
- przerw kawowych oraz lunchu dla uczestników szkolenia i Trenera

- zakwaterowanie i wyżywienie Trenera podczas szkolenia i na dzień przed szkoleniem

Jesteś zainteresowany danym szkoleniem? Masz dodatkowe pytania?

A może szukasz szkolenia o podobnej tematyce lub chcesz usprawnić proces obsługi klienta czy sprzedaży?

Zapraszamy do kontaktu!

E-mail: info@hillway.pl

Tel: +48 22 250 22 82

Na wszystkie zapytania odpowiadamy maksymalnie w ciągu 48h.

Adres

ul. Grażyny 13/15

02-548 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Aleksandra Duszak

E-mail info@hillway.pl

Telefon (+48) 22 2502 282