



PLATFORMA  
DOSKONALENIA  
BIZNESU SP. Z O.O.



## Szkolenie- Zarządzanie trudnymi klientami: klucz do satysfakcji klienta.

Numer usługi 2024/08/01/14629/2246874

📍 Olsztyn / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 19.10.2024 do 20.10.2024

4 600,00 PLN brutto

4 600,00 PLN netto

230,00 PLN brutto/h

230,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Usługa skierowana do właścicieli mikro i małych przedsiębiorstw, osób pracujących w obszarze sprzedaży lub obsługi klienta, w tym przedstawicieli handlowych, managerów sprzedaży, personel obsługi klienta oraz wszystkich, którzy chcą doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne i budować lepsze relacje z klientami.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	18-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	20
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej obsługi klienta poprzez efektywne techniki komunikacyjne, zarządzanie trudnymi sytuacjami oraz przeciwdziałanie manipulacji.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Posługuje się wiedzą na temat roli emocji i nastawienia w pierwszym kontakcie z klientem.</p>	<p>opisuje, jak emocje i nastawienie wpływają na pierwsze wrażenie w kontakcie z klientem</p>	<p>Debata swobodna</p>
	<p>wyjaśnia różnicę między pozytywnym a negatywnym nastawieniem i ich wpływem na relacje z klientem</p> <p>przedstawia konkretne techniki, które pomagają kontrolować emocje w stresujących sytuacjach</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Debata swobodna</p>
	<p>identyfikuje różne emocje u klienta i dostosowuje swoje zachowanie w celu poprawy interakcji</p>	<p>Debata swobodna</p>
<p>Stosuje skuteczne techniki komunikacyjne, aby poprawić jakość obsługi klienta.</p>	<p>potrafi w praktyce przedstawić przykład skutecznego przekazu informacji i aktywnego słuchania</p>	<p>Debata swobodna</p>
	<p>opisuje różne rodzaje barier komunikacyjnych i metody ich pokonywania</p> <p>podaje przykłady konstruktywnej informacji zwrotnej i asertywnej odmowy w konkretnych sytuacjach z klientem</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Efektywnie radzi sobie z różnymi stylami komunikacji i sytuacjami w kontakcie z trudnymi klientami</p>	<p>opisuje różne style komunikacji i przedstawia sytuacje, w których dostosował swój styl do stylu klienta.</p>	<p>Debata swobodna</p>
	<p>potrafi asertywnie bronić swoich praw w kontakcie z klientami, jednocześnie utrzymując profesjonalny i uprzejmy ton</p> <p>stosuje aktywne słuchanie, aby lepiej zrozumieć potrzeby i oczekiwania klienta oraz reagować na nie w sposób konstruktywny</p>	<p>Debata swobodna</p> <p>Debata swobodna</p>
<p>Określa zasady trójkąta satysfakcji klienta i potrafi je zastosować w praktyce.</p>	<p>wyjaśnia, czym jest trójkąt satysfakcji klienta i jakie elementy go tworzą</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>stosuje zasady trójkąta satysfakcji klienta w codziennej pracy, aby poprawić doświadczenia klientów</p>	<p>Debata swobodna</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje etapy profesjonalnej obsługi klienta, aby zapewnić wysoki poziom zadowolenia klienta.	opisuje etapy profesjonalnej obsługi klienta	Test teoretyczny
	skutecznie przeprowadza klienta przez wszystkie etapy profesjonalnej obsługi, dbając o każdy aspekt interakcji	Debata swobodna
Rozpoznaje psychologiczne typy trudnych klientów i stosuje odpowiednie techniki radzenia sobie z nimi.	podaje cechy charakterystyczne dla każdego typu trudnego klienta i przedstawia przykłady sytuacji z praktyki	Test teoretyczny
	stosuje odpowiednie techniki radzenia sobie z różnymi typami trudnych klientów	Debata swobodna
Zarządza stresem wywołanym trudnymi sytuacjami w kontakcie z klientem.	wymienia i opisuje techniki radzenia sobie ze stresem, takie jak ćwiczenia oddechowe, techniki relaksacyjne czy pozytywne myślenie	Test teoretyczny
	ocenia swoje poziomy stresu i stosuje odpowiednie metody jego redukcji w praktyce	Debata swobodna
Rozpoznaje różnice między perswazją a manipulacją w kontaktach z klientami.	definiuje perswazję i manipulację oraz wskazuje kluczowe różnice między nimi	Test teoretyczny
	identyfikuje przypadki manipulacji w sytuacjach zawodowych i stosuje odpowiednie strategie przeciwdziałania	Debata swobodna
Stosuje reguły wywierania wpływu społecznego w sposób etyczny i skuteczny w kontaktach z klientami	opisuje reguły wywierania wpływu społecznego, takie jak zasada wzajemności, zaangażowania i konsekwencji, dowód społeczny, autorytet, sympatia i niedostępność	Test teoretyczny
	stosuje reguły wywierania wpływu społecznego w kontaktach z klientami w sposób etyczny, dbając o zaufanie i satysfakcję klienta.	Debata swobodna

## 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 - zaświadczenie o ukończeniu szkolenia - 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?

Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Kryteria weryfikacji zostały wskazane do każdego efektu uczenia się.

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

Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielność procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

## 1. Rozpoczęcie szkolenia:

- zapoznanie się uczestników,
- agenda,
- kontrakt szkoleniowy.

## 2. Efektywna komunikacja podstawą obsługi klienta:

- Rola emocji i nastawienia do innych w pierwszym kontakcie z klientem,
- Pierwsze wrażenie w kontakcie z klientem,
- Elementy skutecznej komunikacji,
- Style komunikowania się
- Bariery komunikacyjne,
- Asertywne bronienie swoich praw w kontakcie z klientami
- Konstruktywna informacja zwrotna w komunikacji (komunikat „JA”, asertywna odmowa)
- Pozytywne i negatywne programatory językowe.
- Rola aktywnego słuchania

## 3. Profesjonalna obsługa klienta:

- Trójkąt satysfakcji klienta,
- etapy profesjonalnej obsługi klienta.

## 4. Psychologiczne typy klientów – radzenie sobie z trudnymi sytuacjami podczas obsługi klienta:

- charakterystyka typów tzw. „trudnych klientów” (np. klient roszczeniowy, wymagający, agresywny, niecierpliwy, niezdecydowany, nadmiernie rozmowny)
- zasady radzenia sobie z zachowaniami trudnymi/agresywnymi (metoda zdartej płyty, technika stopniowania reakcji Pameli Butler)
- sposoby radzenia sobie ze stresem wywołanym trudną sytuacją w kontakcie z klientem.

## 5. Manipulacja i wywieranie wpływu ze strony klientów – rozpoznawanie i przeciwdziałanie.

- różnice między perswazją a manipulacją

- reguły wywierania wpływu społecznego

## 6. Scenariusze sytuacji trudnych – warsztaty

- Symulacje rozmów z trudnymi klientami

- Feedback i analiza przeprowadzonych symulacji

- Ćwiczenia grupowe i indywidualne

## 7. Walidacja.

**Wymagania wstępne: brak.**

Walidacja polega na wypełnieniu testu wiedzy i udzieleniu odpowiedzi podczas debaty z osobą przeprowadzającą walidację.

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych, tj. 1h = 45 min. W trakcie szkolenia zaplanowano wykorzystanie następujących metod teoretycznych i praktycznych: wykład, metody podające, pogadanka, dyskusja, symulacje, ćwiczenia grupowe i indywidualne.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 15</b> Rozpoczęcie szkolenia. Efektywna komunikacja podstawą obsługi klienta.	Kamil Tetwejer	19-10-2024	08:30	10:45	02:15
<b>2 z 15</b> Przerwa	Kamil Tetwejer	19-10-2024	10:45	10:50	00:05
<b>3 z 15</b> Efektywna komunikacja podstawą obsługi klienta.	Kamil Tetwejer	19-10-2024	10:50	12:20	01:30
<b>4 z 15</b> Przerwa	Kamil Tetwejer	19-10-2024	12:20	12:35	00:15
<b>5 z 15</b> Profesjonalna obsługa klienta	Kamil Tetwejer	19-10-2024	12:35	14:05	01:30
<b>6 z 15</b> Przerwa	Kamil Tetwejer	19-10-2024	14:05	14:15	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>7 z 15</b> Psychologiczne typy klientów – radzenie sobie z trudnymi sytuacjami podczas obsługi klienta	Kamil Tetwejer	19-10-2024	14:15	16:30	02:15
<b>8 z 15</b> Manipulacja i wywieranie wpływu ze strony klientów – rozpoznawanie i przeciwdziałanie	Kamil Tetwejer	20-10-2024	08:30	10:45	02:15
<b>9 z 15</b> Przerwa	Kamil Tetwejer	20-10-2024	10:45	10:50	00:05
<b>10 z 15</b> Scenariusze sytuacji trudnych – warsztaty	Kamil Tetwejer	20-10-2024	10:50	12:20	01:30
<b>11 z 15</b> Przerwa	Kamil Tetwejer	20-10-2024	12:20	12:35	00:15
<b>12 z 15</b> Scenariusze sytuacji trudnych – warsztaty	Kamil Tetwejer	20-10-2024	12:35	14:50	02:15
<b>13 z 15</b> Przerwa	Kamil Tetwejer	20-10-2024	14:50	15:00	00:10
<b>14 z 15</b> Scenariusze sytuacji trudnych – warsztaty	Kamil Tetwejer	20-10-2024	15:00	15:45	00:45
<b>15 z 15</b> Walidacja	-	20-10-2024	15:45	16:30	00:45

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 600,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	230,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	230,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Kamil Tetwejer

Przedsiębiorca, certyfikowany trener biznesu, doradca biznesowy, autor projektów dotowanych i pasjonat uczenia innych. Wykształcenie wyższe magisterskie, absolwent Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego na Wydziale Humanistycznym (2010) oraz Wydziale Prawa i Administracji (2011). Absolwent studiów podyplomowych Wyższej Szkoły Gospodarki Euroregionalnej im. Alcide deGasperi w Józefowie. Ukończył także certyfikowaną Szkołę Trenerów Biznesu IBD Business School (2017). Od blisko 14 lat wspiera w ludziach umiejętność świadomego i skutecznego wykorzystywania zasobów umysłu, co w rezultacie przekłada się na wzrost skuteczności działania we wszystkich dziedzinach życia. Szkolenia tworzy i przygotowuje na miarę. W swojej ofercie ma warsztaty na temat m.in.: skutecznych umiejętności menadżerskich, skutecznej komunikacji, asertywności, efektywności osobistej, sprzedaży i obsługi klienta, radzenia sobie w sytuacjach stresowych. Tworzy gry i symulacje szkoleniowe, wykorzystując je w swojej pracy. Odbiorcami jego szkoleń są menadżerowie, pracownicy firm, członkowie organizacji pozarządowych, urzędnicy oraz wszyscy, którzy chcą się rozwijać i osiągać cele zawodowe i prywatne. Ma za sobą ponad 900 dni szkoleniowych. Współpracował między innymi z Goodyear, PGNiG, PKP PLK, Poczta Polska, NFOŚiGW czy ZUS. Podczas swoich szkoleń dużą rolę przywiązuje do dynamiki i wykorzystywania wielu metod aktywizujących, takich jak: aktywne ćwiczenia, dyskusje moderowane, gry i symulacje.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe - skrypt szkoleniowy wraz z miejscem do notowania oraz długopis.

### Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych warunkiem uczestnictwa w szkoleniach jest założenie przez Uczestnika konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz spełnienie warunków, które są przedstawione przez danego Operatora, do którego składane są dokumenty o dofinansowanie do usługi rozwojowej.

### Informacje dodatkowe

Warunkiem ukończenia szkolenia (a zarazem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu) jest frekwencja na poziomie minimum 80%, oraz uzyskanie pozytywnego wyniku walidacji (oceny dokonuje niezależna osoba przeprowadzająca walidację).

# Adres

ul. Marii Curie-Skłodowskiej 18/20/1

10-110 Olsztyn

woj. warmińsko-mazurskie

Sala konferencyjna wyposażona w rzutnik multimedialny, tablicę flipchart, stoły i krzesła.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Wojciech Wakieć**

**E-mail** [wojtekwakiec@gmail.com](mailto:wojtekwakiec@gmail.com)

**Telefon** (+48) 799 262 202