



Obsługa klienta - radzenie sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych

Numer usługi 2024/08/23/8320/2276395

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

139,69 PLN brutto/h

113,57 PLN netto/h

OPEN-
KONSULTACJE I
SZKOLENIA
SPÓŁKA CYWILNA
EWA ORLIK -
MARCINIAK, ANNA
KRAWULSKA -
BIEGAŃSKA.



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 11.12.2024 do 12.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem i chcą zyskać umiejętność skutecznego radzenia sobie z trudnymi/ konfliktowymi sytuacjami.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	10-12-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu zwiększyć pewność siebie uczestników w prowadzeniu rozmów z klientami w sytuacji napięcia lub konfliktu poprzez poznanie zasad i technik komunikacji, asertywność oraz sposoby reagowania na negatywne emocje rozmówców. Uczestnicy będą mieli okazję do wymiany doświadczeń oraz omówienia sytuacji, z którymi spotykają się w pracy z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Skutecznie komunikuje się z klientem	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Test teoretyczny
	stosuje metody aktywnego słuchania (pytania, parafrazy, podsumowania)	Test teoretyczny
Radzi sobie z trudnym klientem	uwzględnia stanowisko klienta, wyraża chęć zrozumienia perspektywy drugiej strony	Test teoretyczny
	poszukuje rozwiązań satysfakcjonujących obie strony	Test teoretyczny
Radzi sobie z emocjami podczas obsługi klienta	skutecznie reguluje własne emocje	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdza 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

Czas trwania szkolenia to 1 dzień szkoleniowy w godz. 9:00 - 16:00 - 7 h zegarowych (8 h dydaktycznych + przerwy).

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I

Zrozumienie stresu w obsłudze klienta

- Czym jest stres, rodzaje stresu, mechanizm działania stresu
- Jak stres wpływa na nasze zdrowie i efektywność w pracy?
- Rozpoznawanie objawów stresu: fizycznych, emocjonalnych i behawioralnych.
- Ćwiczenie: moje stresory

MODUŁ II

Techniki radzenia sobie ze stresem

- Zarządzanie czasem i priorytetami jako sposób na zmniejszenie stresu.
- Technika zmiany przekonań
- Technika przeformułowania myśli
- Techniki relaksacyjne i ćwiczenia oddechowe
- Ćwiczenia praktyczne: jak szybko redukować stres w miejscu pracy?

MODUŁ III

Strategie zarządzania sobą w stresie

- 8 strategii zarządzania sobą w stresie
- Rola proaktywności, krąg wpływu, język proaktywny
- Przestrzeń między bodźcem a reakcją wg. V. Frankla
- Zasoby osobiste pozwalające radzić sobie w sytuacjach stresowych

MODUŁ IV

Zarządzanie emocjami w sytuacjach trudnych

- Znaczenie zarządzania emocjami w obsłudze klienta.
- Techniki kontroli emocji: rozpoznawanie i nazywanie emocji.
- Ćwiczenia praktyczne: symulacje sytuacji stresowych z klientami.
- Rola samopoznania i inteligencji emocjonalnej w radzeniu sobie z emocjami.

MODUŁ V

Deeskalacja konfliktów

- Rozpoznawanie sygnałów eskalacji konfliktu.
- Techniki deeskalacji: aktywne słuchanie, empatia, komunikacja niewerbalna.
- Praktyczne zastosowanie technik deeskalacji: studium przypadków.
- Ćwiczenia w parach: jak efektywnie deeskalować konflikt w rozmowie z klientem?

MODUŁ VI

Komunikacja asertywna w obsłudze klienta

- Wprowadzenie do komunikacji asertywnej
- Techniki asertywności: wyrażanie swoich potrzeb, obrona granic i opinii w sposób szanujący innych.
- Jak radzić sobie z trudnymi klientami przy użyciu asertywnej komunikacji?
- Ćwiczenia praktyczne: odgrywanie ról w sytuacjach konfliktowych.

MODUŁ VII

Zarządzanie emocjami w sytuacjach trudnych

- Znaczenie zarządzania emocjami w obsłudze klienta.
- Techniki kontroli emocji: rozpoznawanie i nazywanie emocji.
- Ćwiczenia praktyczne: symulacje sytuacji stresowych z klientami.
- Rola samopoznania i inteligencji emocjonalnej w radzeniu sobie z emocjami.

MODUŁ VIII

Rozwiązywanie konfliktów i budowanie pozytywnych relacji z klientami

- Style rozwiązywania konfliktów, autodiagnoza własnego stylu
- Jak skutecznie negocjować z klientem w trudnych sytuacjach?
- Budowanie długoterminowych, pozytywnych relacji z klientami po konflikcie.
- Studium przypadku: analiza sytuacji konfliktowych i ich rozwiązań.

MODUŁ IX

Radzenie sobie ze stresem po trudnych sytuacjach

- Jak radzić sobie z następstwami stresu po trudnej rozmowie lub konflikcie?
- Techniki regeneracji: co robić po pracy, aby zredukować poziom stresu?
- Ćwiczenia praktyczne: opracowanie indywidualnej strategii radzenia sobie ze stresem

MODUŁ X

CASE STUDY

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem
- ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem - sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, udzielania informacji,
- pytania w analizie potrzeb klienta – jak dobrze zacząć i jak się dowiedzieć, czego klient naprawdę chce,
- inicjatywa własna – jak możemy pomóc klientowi, efekt WOW w obsłudze klienta,
- typologia klientów - jak rozpoznawać i właściwie reagować na różne style zachowań i komunikacji
- analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.

WALIDACJA

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I i II	Łukasz Kukorowski	11-12-2024	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	11-12-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Moduł III	Łukasz Kukorowski	11-12-2024	10:45	13:00	02:15
4 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	11-12-2024	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 14 Moduł IV	Łukasz Kukorowski	11-12-2024	13:30	15:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	11-12-2024	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Moduł V i VI	Łukasz Kukorowski	11-12-2024	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł VII	Łukasz Kukorowski	12-12-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	12-12-2024	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Moduł VIII	Łukasz Kukorowski	12-12-2024	10:45	13:00	02:15
11 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	12-12-2024	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł IX i X	Łukasz Kukorowski	12-12-2024	13:30	15:30	02:00
13 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	12-12-2024	15:30	15:45	00:15
14 z 14 Walidacja	-	12-12-2024	15:45	16:00	00:15

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	139,69 PLN
Koszt osobogodziny netto	113,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Kukorowski

trener, praktyk, doradca biznesowy

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10-letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził około 100 szkoleń z tematyki obsługi klienta.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw działy szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: sprzedaży telefonicznej, bezpośredniej, obsługi klienta, autoprezentacji / mowy ciała, negocjacji, „train the trainer”.

Realizował projekty dla takich firm jak:

Play P4, Netia S.A., Cyfrowy Polsat, Inotel, LG Electronics, Plus GSM, Manager Magazin, Subway, Ikano Bank, Alior Bank, Cyfra+, Energa, Communication One Consulting, Suasor, Webnovik, Akademia Telemarketingu, Blue Sky System, Data System Group.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarne oraz zdalne**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989, biuro@open-szkolenia.pl, www.open-szkolenia.pl.

Specjalizujemy się w realizacji działań rozwojowych z tematyki:

Zarządzanie zespołem, Zarządzanie projektami, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie siebie i innych, Udzielanie feedbacku, Organizacja czasu pracy, Komunikacja interpersonalna, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Zespołowość i współpraca, Team building.

Adres

ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Julita Gotkowicz - Żok

E-mail julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Telefon (+48) 881 036 989