



Szkoła Męskiego
stylu Agnieszka
Świst-Kamińska

Brak ocen dla tego dostawcy

Obsługa klienta z niepełnosprawnością

Numer usługi 2024/09/03/20306/2291352

📍 Warszawa / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 11.10.2024 do 11.10.2024

900,00 PLN brutto

731,71 PLN netto

112,50 PLN brutto/h

91,46 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	od 2 do 30
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	30
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)
Liczba godzin usługi	8
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

Zdobycie certyfikatu

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
rzeczywistej wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych kandydata do rezultatów uczenia się	punktacja	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

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

HARMONOGRAM

Szkolenie z obsługi klienta się z osobą z niepełnosprawnością

1. Jak zbudować relację z klientem/petentem?

- co wpływa na budowanie dobrych relacji z klientem
- pierwsze wrażenie- zasada 3 sekund
- komunikacja werbalna i niewerbalna
- efekt aureoli i zarządzanie wrażeniem
- efekt aureoli – ćwiczenia
- metody wywierania wpływu
- Niezdecydowany klient

• Modele radzenia sobie z klientem- ćwiczenia

• Czy możemy bać się klienta/petenta?

2. Ćwiczenia- symulacja rozmowy z klientem, mowa ciała

1. Analiza potrzeb klienta

- różne typy klienta
- jak zadawać pytania
- jak umiejętnie słuchać
- parafraza
- jak radzić sobie z emocjami
- ćwiczenia- symulacja rozmowy z „trudnym” klientem/petentem

2 Jak sprostac oczekiwaniom klientow- metody

Słabe i mocne strony

2. Trudny klient- niezadowolony z obsługi, negatywnie nastawiony,

3. Jak być asertywnym w kontakcie z trudnym klientem?
4. Ćwiczenia praktyczne- negocjacje, trudne rozmowy – rozmowa z potencjalnym klientem, asertywność
6. Opanowanie stresu podczas rozmowy
- 7 Kluczowe strategie i techniki prowadzenia rozmowy
- 8 .Praktyczne techniki rozmowy - klucze

- Ćwiczenia

Dzień 2

1. Metody zwiększania satysfakcji klienta
2. Komunikacja telefoniczna
 - Rozpoczęcie rozmowy – zainteresowanie klienta
 - Techniki rozmowy
3. Komunikacja mailowa
 - Forma maila
 - Zwroty
 - Styl pisowni
4. Komunikacja face to face
 - Reakcje na różne zachowania klienta

ćwiczenia – symulacje rozmowy, filmy poglądowe

„Szkoła Męskiego Stylu” Agnieszki Świst-Kamińskiej 81-230 Gdynia,
ul. Jacka Kaczmarskiego 2/3; NIP: 6272308844 ; REGON: 147260170

4.Klient niepełnosprawny

- Komunikacja i Savoir – vivre wobec osób z niepełnosprawnością
- jak prawidłowo komunikować się z osobą z niepełnosprawnością,
 - > ruchową,
 - > wzrokową,
 - > słuchową,
 - > psychiczną,

1. Klient- obcokrajowiec

- Różnorodność kulturalna
- Różnorodność religijna

3.. Podsumowanie zajęć

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 przypadający na 1 uczestnika brutto	900,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	731,71 PLN

Koszt osobogodziny brutto

112,50 PLN

Koszt osobogodziny netto

91,46 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

notes, zeszyt ćwiczeń, teczka ofertowa i długopis

Skrypt

Warunki techniczne

Sprawny sprzęt komputerowy , płynny dostęp do internetu

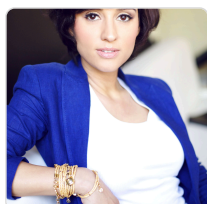
Adres

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Kontakt



Agnieszka Świst-Kamińska

E-mail office@szkolameskiegostylu.pl

Telefon (+48) 513 125 202