



ASK Szkolenia
Rozwój Dotacje
Agnieszka Skupio



Nowoczesne trendy w obsłudze i komunikacji z klientem

Numer usługi 2024/09/04/161221/2293948

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 18.10.2024 do 25.10.2024

2 952,00 PLN brutto

2 400,00 PLN netto

184,50 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Personel obsługi klienta Kierownictwo średniego szczebla Przedsiębiorcy i właściciele firm Specjaliści ds. marketingu i sprzedaży Liderzy zespołów projektowych
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	15
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
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

Usługa przygotowuje uczestników do profesjonalnej obsługi i skutecznej komunikacji z klientami poprzez poznanie zasad skutecznej komunikacji. Podczas szkolenia uczestnicy zdobędą umiejętności niezbędne do efektywnego nawiązywania kontaktu z klientami, począwszy od precyzyjnego określenia ich profilu i grupy docelowej, poprzez skuteczną interakcję z nimi, aż po umiejętnie przejmowanie klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza w zakresie komunikowania się z klientem	zna metody prezentowania intencji własnych i odkrywania intencji klienta	Test teoretyczny
	rekomenduje rozwiązania językiem korzyści	Test teoretyczny
	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Test teoretyczny
	stosuje techniki wywierania wpływu	Test teoretyczny
Umiejętność radzenia sobie z konfliktem w obsłudze	rozpoznaje, które z zachowań wywarły korzystny wpływ na osiągnięcie celu, a które nie	Test teoretyczny
	forsuje swoje przekonania stosownie do sytuacji mimo natrafiania na opór	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne: elastyczność	elastyczność w kontakcie z innymi ludźmi.	Test teoretyczny
Umiejętności: Zarządza własnymi emocjami.	Wybiera metody radzenia sobie w sytuacjach stresowych.	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

1. Rozpoczęcie szkolenia.
2. Siła pierwszego wrażenia.
3. Zasady skutecznej komunikacji. Komunikacja werbalna i niewerbalna w skutecznej obsłudze klienta.
4. Typy osobowości a efektywna obsługa klienta. Kolory osobowości.
5. Bariery komunikacyjne. Jak je przezwyciężyć.
6. Zasady bezpośredniej obsługi klienta.
7. Zasady telefonicznej obsługi klienta.
8. Obsługa klienta on line. Szanse i zagrożenia.
9. Jak odkrywać potrzeby klienta? Czym jest „ból klienta”, odpowiedź na ból klienta i co on oznacza w obsłudze klienta.
10. Język korzyści w efektywnej obsłudze klienta.
11. Trudne rozmowy z klientami. Piramida potrzeb.
12. Radzenie sobie ze stresem, zarządzanie emocjami i inteligencja emocjonalna.
13. Asertywność w relacjach biznesowych.
14. Rozpoznawanie sytuacji konfliktowych. Zapobieganie i radzenie sobie z sytuacjami konfliktowymi w relacji z klientem.
15. Znaczenie zarządzania sobą w czasie w dobrej obsłudze klienta.
16. Sztuczna inteligencja w obsłudze i komunikacji
17. Walidacja.

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	2 952,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	184,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Malgorzata Pankiewicz Buko

Psycholog Pracy i Organizacji, Doradca Zawodowy, Trener Umiejętności Interpersonalnych i Szkoleń Specjalistycznych. Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu umiejętności miękkich, rozwoju kompetencji osobistych oraz doradztwa zawodowego. W swoich szkoleniach zawsze stara się łączyć wiedzę teoretyczną z ćwiczeniami praktycznymi i zadaniami integrującymi grupę, wspomagającymi proces współpracy wśród pracowników.

Wykształcenie:

*Szkoła Trenerów Biznesu Akademii SET w Warszawie- Trener Biznesu Akademii Set

*Psychologia- studia stacjonarne,

Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu, specjalność: Psychologia Pracy i Organizacji

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min.

Warunki techniczne

Uczestnik musi mieć dostęp do komputera i łącza internetowego.

Kontakt



Agnieszka Skupio

E-mail agnieszka.skupio@ask-szkolenia.pl

Telefon (+48) 533 856 555