



AGENCJA MIA
Aleksandra Goc



Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem

Numer usługi 2024/09/12/148435/2305811

📍 Grodków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 25.11.2024 do 26.11.2024

3 800,00 PLN brutto

3 800,00 PLN netto

211,11 PLN brutto/h

211,11 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy przedsiębiorstwa , którzy na co dzień mają do czynienia z obsługą klienta.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	24-11-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
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

Szkolenie przygotowuje do samodzielnej, profesjonalnej obsługi klienta, budowania pozytywnego wizerunku firmy. Szkolenie przygotowuje do samodzielnego korzystania z metod badania potrzeb i oczekiwań klienta, budowania i utrzymywania dobrych relacji z klientami. Szkolenie przygotowuje do przyjmowania i okazywania pozytywnej postawy wobec klienta, poprawnego reagowania na zastrzeżenia i wątpliwości klienta, radzenia sobie z trudnym klientem i zarządzania relacjami z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Buduje poprawne relacje z klientem Charakteryzuje techniki poprawnej obsługi klienta zasady i reguły psychologii obsługi klienta i metodologii postępowania	Prawidłowo typuje osobowości klientów i dobiera odpowiednie metody obsługi do typu klienta	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
Charakteryzuje i stosuje podstawowe zasady komunikacji z klientem	wymienia podstawowe zasady komunikacji z klientem i opisuje sytuacje w jakich je stosuje, używa pozytywnych zwrotów – języka korzyści	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
definiuje i stosuje techniki skutecznej reakcji w trudnych sytuacjach z nastawieniem na zadowolenie klienta	wymienia i omawia techniki skutecznej reakcji w trudnych sytuacjach z nastawieniem na zadowolenie klienta oraz opisuje sytuacje w jakich ich stosuje	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
Prowadzi efektywną diagnozę potrzeb i rozmowę obsługową z klientem	Poprawnie określa aktualną potrzebę klienta, swobodnie komunikuje się w zakresie szczegółów produktów ostatecznie wybieranych przez klienta	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik ma świadomość wyzwań związanych z profesjonalną obsługą klienta.	Uczestnik jest zorientowany na profesjonalną obsługę klienta.	Test teoretyczny
		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?

Po ukończeniu szkolenia uczestnik otrzymuje zaświadczenie zawierające szczegółowe informacje dotyczące efektów edukacyjnych osiągniętych przez uczestnika

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

Nabyta podczas szkolenia wiedza poddawana jest ocenie poprzez rozwiązanie testu końcowego i obserwacji uczestników w warunkach symulowanych, które bazuje na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Zaświadczenie potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

Program

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych: 1 godzina szkolenia = 45 minut

Usługa odbędzie się w formie wykładów i ćwiczeń, które każdy z uczestników wykonywać będzie samodzielnie i w grupach pod okiem trenera.

1. Budowanie relacji z klientami

- JA jako klient.
- Trójkąt satysfakcji klienta.
- Relacje interpersonalne – zaspakajanie interesów psychologicznych klienta.
- Komunikacja pozytywna.

2. Rozmowa obsługowa z klientem

- Rozpoznawanie potrzeb klienta
- Prezentacja rozwiązania z wykorzystaniem modelu
- Najczęstsze obiekcje klientów
- Techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami klientów – „Zwierciadło”, „4U”, „Pośrednie zaprzeczenie”.
- Skuteczna finalizacja zlecenia, zaproponowanie dodatkowych usług.

3. Typologia osobowości klientów i metody obsługi

- Wprowadzenie w temat kolorów osobowości.
- Autoanaliza swojego koloru.
- Charakterystyka kolorów osobowości.
- Komunikowanie się z poszczególnymi kolorami osobowości.

4. Podstawy Analizy Transakcyjnej w kontekście obsługi klienta.

- Podstawowe założenia Analizy Transakcyjnej.
- Struktura osobowości. Charakterystyka stanów "Ja".
- Główne rodzaje transakcji w komunikacji.
- Komunikacja "Dorosły - Dorosły" - ćwiczenie efektywnego porozumiewania się.

5. Sprzedaż w obsłudze klienta - dosprzedaż

- Prezentacja oparta na korzyściach klient. Model P-C-K.
- Prezentacja oferty a identyfikacja potrzeb klienta.
- Technika prezentacji dodatkowych zalet produktu, czyli jak pozytywnie zaskoczyć klienta.
- Techniki odpowiadania na zastrzeżenia klienta z zachowaniem dobrej atmosfery.
- Trening umiejętności zamiany cech produktu na zidentyfikowane korzyści klienta.

6. Radzenie sobie z trudnym klientem

- Typologia trudnych klientów i procesy decyzyjne trudnych klientów.
- Style zachowań klientów.
- Sposoby postępowania z różnymi typami trudnych klientów.

7. Psychologia kontaktu z klientem reklamującym: „Nie zrób sobie trudnego Klienta”

- Znaczenie osobistego zaangażowania i nastawienia na rozwiązanie problemu.
- Praktyczne stosowanie zasady: „Oddziel ludzi od problemu”.
- Eliminowanie negatywnych nastawień i uprzedzeń pracownika.
- Zachowania pracownika a postawa „trudny klient”.
- Akcja i reakcja – skąd biorą się trudni Klienci?
- Typowe błędy w komunikacji z Klientem – zakazane zwroty i sformułowania.

8. Świadome prowadzenie rozmów reklamacyjnych

- Przychodzi Klient z reklamacją: procedura reklamacji „od zgłoszenia do rozwiązania sprawy”.
- Właściwe rozpoczynanie rozmowy reklamacyjnej.
- Umiejętność zbierania informacji, identyfikacja oczekiwań Klienta.
- Rozpoznawanie toku rozumowania, potrzeb, tożsamości Klienta.
- Techniki zadawania pytań.
- Ocena zasadności przedstawionego zażalenia.
- Wdrożenie ścieżki reklamacyjnej.

9. Wygaszanie konfliktu – prawidłowa reakcja na atak i krytykę

- Postawa „wdzięcznego analityka produktu/usługi” wobec zastrzeżeń Klienta.
- Wzorce werbalne odpierania zastrzeżeń.
- Profesjonalna reakcja na atak i krytykę.
- Autodiagnoza: „Mój styl zarządzania sporem”.

10. Negocjacje w procesie reklamacji – strategie nastawione na szybkie rozwiązanie sprawy

- Style rozwiązywania sporów i negocjowania
- Negocjowanie rozwiązania: wypracowanie konsensusu (porozumienia) z Klientem.
- Domykanie procesu reklamacji.

11. Podsumowanie szkolenia. Dyskusja moderowana . Walidacja - Post-test i rozdanie zaświadczeń

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Rozpoczęcie szkolenia, pre-test sprawdzający wiedzę	Anna Królak	25-11-2024	08:00	08:20	00:20
2 z 13 Budowanie relacji z klientami	Anna Królak	25-11-2024	08:20	09:50	01:30
3 z 13 Rozmowa obsługowa z klientem	Anna Królak	25-11-2024	09:50	11:00	01:10
4 z 13 Typologia osobowości klientów i metody obsługi	Anna Królak	25-11-2024	11:00	12:00	01:00
5 z 13 Podstawy Analizy Transakcyjnej w kontekście obsługi klienta.	Anna Królak	25-11-2024	12:30	13:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 13 Sprzedaż w obsłudze klienta - dosprzedaż	Anna Królak	25-11-2024	13:15	14:00	00:45
7 z 13 Radzenie sobie z trudnym klientem	Anna Królak	25-11-2024	14:00	15:00	01:00
8 z 13 Psychologia kontaktu z klientem reklamującym: „Nie zrób sobie trudnego Klienta”	Anna Królak	26-11-2024	08:00	09:30	01:30
9 z 13 Świadome prowadzenie rozmów reklamacyjnych	Anna Królak	26-11-2024	09:30	10:45	01:15
10 z 13 Wygaszanie konfliktu – prawidłowa reakcja na atak i krytykę	Anna Królak	26-11-2024	10:45	12:00	01:15
11 z 13 Negocjacje w procesie reklamacji – strategię nastawione na szybkie rozwiązanie sprawy	Anna Królak	26-11-2024	12:30	13:45	01:15
12 z 13 Podsumowanie szkolenia. Dyskusja moderowana	Anna Królak	26-11-2024	13:45	14:45	01:00
13 z 13 Walidacja - Post-test i rozdanie zaświadczeń	-	26-11-2024	14:45	15:30	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	211,11 PLN
Koszt osobogodziny netto	211,11 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Królak

Posiada 18 letnie praktyczne doświadczenie w zarządzaniu sklepami spożywczymi. Specjalizuje się w zwiększaniu sprzedaży, podnoszeniu kompetencji kadry zatrudnionej w placówkach handlowych. Autorka i trenerka warsztatów podczas których uczestnicy uczą się jak szybciej realizować cele i zadania, zwiększając swoją pewność siebie co poprawia relacje w zespole oraz z klientami. Pełniła funkcje Dyrektora Handlowego w hurtowni artykułów przemysłowo- spożywczych gdzie głównym jej zadaniem było przygotowywanie ,wdrażanie i kontrola realizacji planów sprzedażowych dla handlowców. Koordynowała również otwarcia placówek handlowych zrzeszonych w sieci Lewiatan Śląska, pełniła funkcje Kierownika zarządzającego tymi placówkami . Jej wiedza i ogromne doświadczenie praktyczne zdobyte w hurtowni zaowocowało tym, iż skutecznie i ze zrozumieniem potrafi przekazać swoją wiedzę dotyczącą pracy w placówkach handlowych. Obecnie jest niezależnym trenerem-konsultantem, specjalizującym się w szkoleniach i doradztwie z zakresu zarządzania stoiskami oraz rozwojem kadry zatrudnionej w handlu w obszarach takich jak umiejętności miękkie oraz umiejętności praktyczne pomagające zwiększać sprzedaż. W swojej karierze trenera przeszkoliła między innymi ponad 40 sieci handlowych. Jej doświadczenie z ostatnich 5 lat to ponad 1200 godzin szkoleń i warsztatów rozwijających umiejętności handlowe i komunikacyjne.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Skrypt w wersji papierowej opracowany przez trenera z obszaru obsługi klienta, przyjmowania reklamacji, radzenia sobie z trudnym klientem,
- Opracowane przez trenera testy oraz ćwiczenia,
- Prezentacja powerpoint z obszaru obsługi klienta

Informacje dodatkowe

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

Adres

ul. Sienkiewicza 104
49-200 Grodków
woj. opolskie

Kontakt



Aleksandra Goc

E-mail ola@hanamana.pl

Telefon (+48) 505 163 298