



"SEKA" SPÓŁKA
AKCYJNA



Profesjonalne podejście do klienta z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta

Numer usługi 2024/09/16/7788/2310751

📍 Bydgoszcz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 28.11.2024 do 29.11.2024

800,00 PLN brutto

800,00 PLN netto

50,00 PLN brutto/h

50,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane dla osób chcących poszerzyć wiedzę z zakresu profesjonalnego podejścia do klienta z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	25-11-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
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

- > pozyskanie wiedzy na temat pracy z trudnym klientem,
- > pozyskanie wiedzy i nauczenie się przydatnych narzędzi komunikacji podczas obiekcji klienta,
- > pozyskanie wiedzy odnośnie wywierania wpływu i manipulacji ze strony klienta,
- > pozyskanie wiedzy dotyczącej asertywności,

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnicy szkolenia nauczą się : praktycznych technik/ metod komunikacji z trudnym klientem w tym: <ul style="list-style-type: none"> > sposobów komunikacji z trudnym klientem > aktywnego słuchania > własnej asertywności > wzmocnienia swojej asertywności > odporności na wywieranie wpływu i manipulację ze strony klienta 	ćwiczenia w grupach, odgrywanie scenek, dyskusja z uczestnikami	Test teoretyczny

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 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?

Proces kształcenia oraz walidacji są realizowane z zapewnieniem rozdzielności funkcji

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

Zgodnie z procedurą prowadzenia szkoleń - dokument wewnętrzny procesy kształcenia i walidacji są rozdzielne.

Program

1. Komunikacja w obsłudze trudnego Klienta:

- ✓ bariery komunikacji – dlaczego ludzie mają trudności w porozumiewaniu się, analiza ograniczeń i możliwości SWOT,
- ✓ test „MÓJ STYL KOMUNIKACJI” – analiza własnego stylu komunikacyjnego,
- ✓ techniki skutecznej komunikacji i ich wpływ na obsługę Klienta,
- ✓ „SZTUKA ZADAWANIA PYTAŃ” – od ogółu do szczegółu. Technika lejka – zadawanie pytań, zmierzających do celu, czyli uzyskania oczekiwanej odpowiedzi. Pytanie otwarte, zamknięte, sugerujące,

hipotetyczne,

- ✓ rozpoznawanie ukrytych potrzeb klienta, metoda nurkowania, identyfikacja typu, dążeń i sytuacji klienta,
- ✓ procesy decyzyjne klientów – rola wartości, potrzeb i dążeń.

2. Słuchanie jako element komunikacji

- ✓ Cztery kroki skutecznego słuchania
- ✓ Czym jest aktywne słuchanie
- ✓ KOMUNIKACYJNEUSZYVONTHUNA – płaszczyzny wypowiedzi

3. Komunikacja za pomocą gestów. Jak wzmacniać przekaz werbalny

- ✓ sprawdź kim jesteś: wzrokowcem, kinestetykiem, czy słuchowcem?
- ✓ jak nawiązać dialog z osobą postrzegającą świat w odmienny sposób niż ja?

- ✓ siła komunikacji niewerbalnej
- ✓ techniki budowania wiarygodności przekazu: ton głosu, gesty, słowa,
- ✓ dopasowanie się do rozmówcy, czyli odzwierciedlanie swoim zachowaniem zachowania partnera w rozmowie. Neurony lustrzane.

4. Narzędzia komunikacji podczas obiekcji Klienta. Komunikacja w sytuacji konfliktowej:

- ✓ zdania, zwroty doceniające i dowartościowujące Klienta,
- ✓ argumentacja i przekonywanie do swoich racji. Rola argumentów, faktów, konkretnych informacji w procesie reklamacji,
- ✓ język korzyści,
- ✓ techniki przekonywania: zmiana perspektywy, metoda FBI,
- ✓ intonacja głosem
- ✓ techniki lingwistyczne – słowa, które uspokajają,
- ✓ słowa, które wywołują gniew klienta.

5. Wywieranie wpływu i manipulacje ze strony Klientów – rozpoznawanie i przeciwdziałanie. Elementy języka perswazji:

- ✓ istota manipulacji i perswazji,
- ✓ model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację,
- ✓ technika „dostrajania” i „prowadzenia”.
- ✓ techniki wywierania wpływu – reguły i techniki wywierania wpływu.

6. Asertywność, czyli umiejętność bronięcia swoich praw w kontakcie z Klientami:

- ✓ asertywność i jej definicje
- ✓ perswazja i asertywność w odpowiadaniu na niezadowolenie klientów
- ✓ zachowania agresywne i uległe – diagnoza własnego poziomu asertywności
- ✓ rola empatii,
- ✓ techniki pracy z trudnym klientem wykorzystujące asertywność,
- ✓ komunikat Ja,
- ✓ wyrażanie osobistych opinii i przekonań,
- ✓ umiejętność odmawiania w sposób konstruktywny,
- ✓ reagowanie na emocje
- ✓ model reagowania na emocje niezadowolonego i agresywnego klienta,
- ✓ rozwijanie umiejętności radzenia sobie z krytyką klientów,
- ✓ stawianie granic „trudnemu” klientowi

SZKOLENIE TRWA 16 H DYDAKTYCZNYCH (12 H ZEGAROWYCH)

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 usługi brutto	800,00 PLN
Koszt usługi netto	800,00 PLN
Koszt godziny brutto	50,00 PLN
Koszt godziny netto	50,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Justyna Stańczak-Anuszevska

Specjalistka z zakresu szkoleń komunikacyjnych oraz kompetencji miękkich. Praktyk w zakresie twórczego myślenia, budowania poczucia wartości i inteligencji emocjonalnej. Doświadczony Trener w zakresie profesjonalnej obsługi Klienta i marketingu sprzedażowego.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy dostają materiały do szkolenia przygotowane przez trenera.

Informacje dodatkowe

Czas trwania szkolenia to 16 godz. dydaktycznych (12 godz. zegarowych)

Adres

ul. Królowej Jadwigi 18

85-231 Bydgoszcz
woj. kujawsko-pomorskie

Szkolenie odbędzie się na sali szkoleniowej firmy SEKA.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Paulina Góral

E-mail bydgoszcz@seka.pl

Telefon (+48) 512 041 945