



ASK Szkolenia
Rozwój Dotacje
Agnieszka Skupio



Nowoczesne trendy w obsłudze i komunikacji z klientem

Numer usługi 2024/09/23/161221/2322253

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 09.01.2025 do 10.01.2025

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 |
| Data zakończenia rekrutacji | 08-01-2025 |
| 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 umiejętne przejmowanie klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--|---|------------------|
| | zna metody prezentowania intencji własnych i odkrywania intencji klienta | Test teoretyczny |
| Wiedza w zakresie komunikowania się z klientem | 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 rozdzielanie 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