



CTE GROUP S.A.
(dawniej Lauren
Peso Polska S.A.)



Telefoniczna obsługa klienta

Numer usługi 2024/11/05/8291/2395606

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 19.12.2024 do 19.12.2024

1 090,00 PLN brutto

1 090,00 PLN netto

136,25 PLN brutto/h

136,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone dla pracowników działów obsługi klienta, call center, oraz menedżerów odpowiedzialnych za jakość obsługi klienta. Jest idealne dla osób, które pragną poprawić swoje umiejętności komunikacyjne, budować długotrwałe relacje z klientami oraz skutecznie zarządzać trudnymi sytuacjami w kontaktach telefonicznych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	18-12-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Identyfikacja kluczowych momentów obsługi klienta.

Budowanie przewagi konkurencyjnej przez relacje.

Rozwój umiejętności empatycznego słuchania.

Efektywne zadawanie pytań.
 Radzenie sobie z obiekcjami klientów.
 Naturalna sprzedaż wiązana i uzupełniająca.
 Wzbudzanie uczucia zrozumienia u klientów.
 Proaktywność w kontaktach z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnicy prawidłowo rozróżnia kluczowe momenty interakcji z Klientem, co przekłada się na wyższą jakość obsługi.	Umiejętność zweryfikowania, który etap rozmów z Klientem jest kluczowy.	Test teoretyczny
Uczestnik buduje odpowiednią, długotrwałą relację z Klientem, ocenia co jest dla niego ważne, przez co buduje w nim poczucie lojalności.	Ocena zdolności komunikacyjnych wpływających na zbudowanie długotrwałej relacji z klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje empatyczną komunikację z Klientem, rozpoznaje potrzeby klienta.	Umiejętność zastosowania komunikacji empatycznej, odczytania potrzeb klienta.	Test teoretyczny
Uczestnik projektuje poprawne pytania i etapy rozmowy z Klientem.	Umiejętność rozróżnienia i doboru pytań zadawanych w rozmowie z klientem.	Test teoretyczny
Umiejętność radzenia sobie z obiekcjami Klienta, stosowanie odpowiednich technik walki z nimi.	Znajomość technik reagowania na obiekcje Klienta.	Test teoretyczny

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 imienne zaświadczenie o ukończeniu szkolenia wraz z opisem osiągniętych efektów uczenia się.

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

Tak, zaświadczenie stanowi potwierdzenie osiągnięcia założonych efektów uczenia się w programie szkolenia na podstawie walidacji w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria weryfikacji.

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

Dokument potwierdza ukończenie procesu szkoleniowego, zapewniając zastosowanie rozwiązań rozdzielających procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Test zostanie zweryfikowany przez osobę wskazaną jako walidator szkolenia.

Program

1. ANALIZA PROCESU OBSŁUGI KLIENTA POD KĄTEM BUDOWANIA RELACJI. WSTĘP DO BUDOWANIA RELACJI SILNIEJSZYCH NIŻ KONKURENCJA

- Obsługa Klienta krok po kroku
- Luki w działaniach konkurencji i metody wypełniania tych luk.
- Jak zostać doradcą w sprawie Klienta,

CELE MODUŁU:

- Uświadomienie sobie wrażliwych momentów w obsłudze mających kluczowe znaczenie dla klienta.
- Świadomie prowadzenie klienta pod kątem budowania przewagi konkurencyjnej opartej na relacjach.
- Jak wykorzystać w budowaniu relacji z klientem narzędzia będące poza świadomością klienta.
- Technika oglądania świata z perspektywy klienta.
- Poszukiwanie w tym świecie argumentów, do załatwienia sprawy klienta.
- Pozbycie się skłonności do oceniania i etykietowania, które zaciemniają realny obraz potrzeb klienta.

1. ZROZUMIEĆ KLIENTA

- Zbieranie argumentacji do rozmowy z Klientem
- Jakość argumentów kontra ilość argumentów
- Badanie problemu i potrzeb jako rozmowa kontra badanie potrzeb jako przesłuchanie
- Empatia w obsłudze Klienta
- skłonność do zasypywania klientów argumentami niezgodnymi z jego oczekiwaniami (ilość a nie jakość)
- Skłonność do zasypywania klientów informacjami ogólnymi (uprzedmiotowienie klienta).
- Dogłębna analiza potrzeb i spraw klientów.
- Techniki pozyskiwania informacji niezbędnych do rozwiązania sprawy klienta.
- „sztuka zadawania pytań” – jak dowiedzieć się tego, co jest niezbędne do załatwienia sprawy klienta.
- Funkcje pytań – informacyjna, psychologiczna, kontroli nad procesem.
- Rodzaje pytań i umiejętność ich zadawania i wykorzystania podczas rozmowy

CELE MODUŁU:

- Narzędzia świadomego prowadzenia badania potrzeb.
- Narzędzia docierania do pokładów potrzeb nie wykorzystanych przez konkurencję.
- Prowadzenie badania potrzeb metodą swobodnej i angażującej rozmowy.
- Empatyczne, wielowymiarowe słuchanie.
- Pozyskiwanie głębokich indywidualnych informacji o potrzebach klientów.
- Budowanie wizerunku doradcy .
- Wzbudzenie uczucia „bycia niezbędnym” dla klienta.
- Wzbudzenie uczucia „bycia sympatycznym” dla klienta.

1. PRACA NA CHARAKTERACH KLIENTA. „TRUDNY KLIENT”, czyli po prostu inny niż Ja.

- Typologia – zrozumienie przyczyn trudnych zachowań osadzonych w charakterze klienta.

CELE MODUŁU:

- Umiejętność odczytywania „dziwnych”, „innych” zachowań klienta w kategorii potrzeb psychologicznych.
- Efektywne wykorzystanie „typologii” klienta w sprzedaży.
- Koncentracja na celu a nie osobie.
- Źródła powstawania obiekcji.
- Auto świadomość swojej reakcji w obiekcjach.
- Techniki radzenia sobie z obiekcjami.
- Wpływ emocji na obiekcje.
- Doprowadzenie klienta do „twórczych” obiekcji, będących rzeczywistym sygnałem zainteresowania.
- Nabranie „zadaniowego” a nie emocjonalnego podejścia do obiekcji klienta.
- Posługiwanie się technikami obalania obiekcji.

1. A PRZY OKAZJI OBSŁUGI ... ELEMENTY SPRZEDAŻOWE WYNIKAJĄCE Z ANALIZY KLIENTA

- Sprzedaż delikatna „przy okazji”.
- Snajperski argumentowanie w obsłudze klienta.
- Świadome argumentowanie kontra „strzelanie na ślepo”.

CELE MODUŁU:

- Świadomość konieczności rozmawiania z klientem językiem korzyści.
- Świadomość języka dopasowanego do specyfiki klienta.
- Argumentowanie precyzyjnie trafiające w potrzeby klienta.
- Argumentowanie w taki sposób, żeby klient miał przeświadczenie, że handlowiec mówi wyłącznie „do niego”.
- Jak sprawić, żeby klient miał poczucie, że się go rozumie.
- Osiągnięcie w relacjach z klientem pozycji partnera, doradcy.
- Budowanie wobec klienta „uzależnienia” psychologicznego.

W trakcie trwania szkolenia przewidziane są przerwy, które nie są wliczone w czas trwania szkolenia. Godziny trwania szkolenia liczone są w godzinach zegarowych - 8 godzin (1 godzina=60 minut).

Harmonogram jest orientacyjnym czasem realizacji poszczególnych etapów szkolenia. Godziny realizacji poszczególnych części mogą ulec zmianie.

Warunki otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia należy:

1. Minimalna frekwencja Uczestnika na poziomie 90% czasu trwania szkolenia oraz
2. Uzyskanie co najmniej 70% możliwych poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy.

W ramach obserwacji działań Uczestnika podczas szkolenia zostanie sporządzany protokół oceniający biegłość realizacji zabiegów wykonywanych przez Uczestnika.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 MODUŁ I: ANALIZA PROCESU OBSŁUGI KLIENTA POD KĄTEM BUDOWANIA RELACJI. WSTĘP DO BUDOWANIA RELACJI SILNIEJSZYCH NIŻ KONKURENCJA	Paweł Frątczak	19-12-2024	08:00	10:30	02:30
2 z 8 PRZERWA	Paweł Frątczak	19-12-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 8 MODUŁ II: ZROZUMIEĆ KLIENTA	Paweł Frątczak	19-12-2024	10:45	12:45	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 8 PRZERWA	Paweł Frątczak	19-12-2024	12:45	13:00	00:15
5 z 8 MODUŁ III: PRACA NA CHARAKTERACH KLIENTA. „TRUDNY KLIENT”, czyli po prostu inny niż Ja.	Paweł Frątczak	19-12-2024	13:00	14:45	01:45
6 z 8 PRZERWA	Paweł Frątczak	19-12-2024	14:45	15:00	00:15
7 z 8 MODUŁ IV: A PRZY OKAZJI OBSŁUGI ... ELEMENTY SPRZEDAŻOWE WYNIKAJĄCE Z ANALIZY KLIENTA	Paweł Frątczak	19-12-2024	15:00	16:15	01:15
8 z 8 WALIDACJA SZKOLENIA	-	19-12-2024	16:15	16:45	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 090,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 090,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	136,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	136,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1



Paweł Frątczak

Doświadczony trener, coach, konsultant doradca zawodowy. Z wykształcenia i pasji socjolog (Uniwersytet Łódzki). Zawodowo szkoleniami i usługami doradczymi zajmuje się od 15 lat.

Specjalizuje się w tematach związanych ze sprzedażą, obsługą klienta, negocjacjami, budowaniem zespołu, rozwojem osobistym, zarządzaniem ludźmi motywowaniem oraz wystąpieniami publicznymi. Z jego szkoleń skorzystało już wiele firm, nieodmiennie wysoko oceniając jego umiejętności trenerskie.

Mocną stroną jego metod jest koncentrowanie się na osobowości uczestników i dostosowanie nauczanych technik do naturalnego kształtu psychologicznego. W efekcie uzyskuje skuteczność zastosowanych technik z zachowaną naturalnością ich wykorzystania.

W swojej pracy unika nauczania pamięciowego, skłaniając słuchaczy do osobistych przemyśleń praktycznych i pożądanej zmiany postaw. Buduje relacje z uczestnikami na zasadzie kontrolowanej empatii, tworząc atmosferę zaufania przy pełnej asertywności.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w postaci skryptu w wersji elektronicznej, zestaw ćwiczeń wykorzystywanych podczas szkolenia oraz certyfikat potwierdzający kompetencje nabyte podczas szkolenia.

Kod dostępu zostanie udostępniony Uczestnikowi na dzień przed szkoleniem.

Warunki techniczne

Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)
Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia. Wymagania sprzętowe: Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania. Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Alina Krason-Stajniak

E-mail a.krason@laurenpeso.pl

Telefon (+48) 739 017 507