



Szkolenie: Techniki skutecznej obsługi klienta. Budowanie wizerunku organizacji przez pracowników.

Numer usługi 2024/11/13/148637/2410473

1 100,00 PLN brutto

1 100,00 PLN netto

183,33 PLN brutto/h

183,33 PLN netto/h

INSTYTUT
ROZWOJU SEB-
TEAM Piotr
Jaworski



📍 Elbląg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 28.01.2025 do 28.01.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<ol style="list-style-type: none">Pracownicy działu obsługi klienta Osoby odpowiedzialne za codzienny kontakt z klientami, zarówno bezpośredni, jak i pośredni (telefoniczny, e-mailowy, online).Pracownicy działu sprzedaży i marketingu Pracownicy mający bezpośredni lub pośredni kontakt z klientami na etapie przedsprzedażowym i posprzedażowym.Kadra menedżerska odpowiedzialna za obsługę klienta i PR Menedżerowie odpowiedzialni za utrzymanie wysokich standardów obsługi klienta oraz za budowanie wizerunku firmy.Pracownicy obsługujący komunikację w mediach społecznościowych Osoby odpowiedzialne za interakcje z klientami online.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	21-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	6
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności skutecznej i profesjonalnej obsługi klienta oraz wzmocnienie pozytywnego wizerunku organizacji poprzez podniesienie kompetencji pracowników w obszarach komunikacji, budowania relacji, rozwiązywania trudnych sytuacji i utrzymywania standardów obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia kluczowe zasady profesjonalnej obsługi klienta oraz różne typy komunikacji (bezpośrednia, telefoniczna, online).	Uczestnik potrafi wskazać różnice między formami kontaktu z klientami oraz zidentyfikować właściwe techniki komunikacji w zależności od typu interakcji.	Test teoretyczny
Charakteryzuje standardy obsługi klienta i ich wpływ na wizerunek organizacji.	Uczestnik wyjaśnia, jak stosowanie określonych standardów wpływa na postrzeganie firmy przez klientów oraz jak buduje zaufanie.	Test teoretyczny
Kontroluje proces rozwiązywania problemów i konfliktów z klientami, stosując odpowiednie techniki mediacji i negocjacji.	Uczestnik opracowuje scenariusze rozwiązywania trudnych sytuacji oraz kontroluje, aby konflikty były rozwiązywane zgodnie z ustalonymi procedurami.	Test teoretyczny
Projektuje działania mające na celu budowanie długoterminowych relacji z klientami.	Uczestnik planuje i przedstawia strategie wzmacniające lojalność klienta, z uwzględnieniem personalizacji kontaktu i obsługi posprzedażowej.	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

Program szkolenia:

1. Wprowadzenie do szkolenia i celów

- Omówienie celu szkolenia: rozwój umiejętności profesjonalnej obsługi klienta i budowanie pozytywnego wizerunku organizacji przez pracowników.
- Wprowadzenie do kluczowych pojęć: obsługa klienta, wizerunek organizacji, doświadczenie klienta.

2. Zasady profesjonalnej obsługi klienta

- Kluczowe elementy profesjonalnej obsługi klienta: empatia, aktywne słuchanie, komunikacja werbalna i niewerbalna.
- Techniki tworzenia pozytywnego pierwszego wrażenia.
- Znaczenie postawy proaktywnej w obsłudze klienta.

3. Standardy obsługi klienta w kontakcie bezpośrednim i pośrednim

- Obsługa klienta w różnych kanałach: kontakt twarzą w twarz, telefon, e-mail, media społecznościowe, chat online.
- Rola jednolitych standardów w budowaniu spójnego wizerunku marki.
- Dostosowanie komunikacji do specyfiki kanału i klienta.

4. Obsługa przed- i posprzedażowa

- Rola obsługi przedsprzedażowej w budowaniu relacji z klientem.
- Obsługa posprzedażowa jako klucz do lojalności klienta: strategie i techniki budowania długofalowych relacji.
- Rozwiązywanie problemów i reklamacji jako szansa na budowanie zaufania.

5. Typologia klientów i dostosowanie obsługi

- Rozpoznawanie różnych typów osobowości klientów (np. analityczni, emocjonalni, decyzyjni).
- Dopasowanie technik komunikacji i obsługi do indywidualnych potrzeb klientów.
- Przykłady i symulacje kontaktów z różnymi typami klientów.

6. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta

- Analiza czynników wewnętrznych i zewnętrznych wpływających na trudności w obsłudze klienta.
- Techniki radzenia sobie ze stresem w pracy z klientami.
- Strategie skutecznego rozwiązywania konfliktów i trudnych sytuacji.

7. Budowanie wizerunku organizacji przez obsługę klienta

- Rola pracownika w budowaniu wizerunku organizacji.
- Zasady spójnej komunikacji i jej wpływ na postrzeganie marki.
- Znaczenie etyki i transparentności w kontaktach z klientami.

8. Budowanie relacji z klientami

- Narzędzia i techniki budowania długoterminowych relacji.
- Znaczenie personalizacji w obsłudze klienta.
- Korzyści wynikające z utrzymywania pozytywnych relacji z klientami.

9. Podsumowanie i wnioski

- Omówienie kluczowych wniosków ze szkolenia.
- Dyskusja i wymiana doświadczeń uczestników.
- Plan wdrożenia zdobytych umiejętności w praktyce zawodowej.

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	1 100,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	183,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	183,33 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Edyta Jaworska

Doświadczony trener z zakresu negocjacji, sprzedaży, obsługi klienta, certyfikowany trener DISC, Coach, ICF. Doświadczenie zawodowe zdobyła podczas pracy w korporacji na stanowisku szefa oddziałów, kierownika zespołów sprzedaży, zarządzania firmą, która aktywnie pozyskuje do współpracy partnerów biznesowych. Trener posiada bogate doświadczenie trenerskie- ponad 1000 h przeprowadzonych szkoleń i ponad 750 h coachingu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach szkolenia zapewniamy: materiały szkoleniowe, wykwalifikowaną kadrę trenerską. Każdy uczestnik szkolenia otrzyma imienny certyfikat ukończenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest założenia konta na BUR i zapisanie się na usługę.

Informacje dodatkowe

Dysponujemy wykwalifikowaną kadrą trenerską, posiadającą doświadczenie i kwalifikacje zawodowe do realizacji projektów szkoleniowych z różnorodnych zakresów. Ponadto wspieramy w organizacji szkoleń, eventów, konferencji, identyfikujemy możliwości pozyskania środków zewnętrznych.

Istnieje możliwość organizacji szkolenia dedykowanego, w miejscu i czasie wskazanym przez Państwa. W razie zainteresowania ofertą indywidualną, prosimy o kontakt.

Szkolenie trwa 6 godzin zegarowych z uwzględnieniem czasu na przerwy.

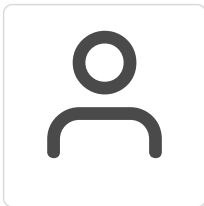
Adres

ul. Pułkownika Stanisława Dąbka 140/2-3
82-300 Elbląg
woj. warmińsko-mazurskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Magdalena Wielgosz

E-mail szkolenia@seb-team.pl

Telefon (+48) 661 991 681