



VIDI Centrum  
Rozwoju Kadr Beata  
Kubicius



## Obsługa Trudnego Klienta - szkolenie

Numer usługi 2024/11/18/144537/2417880

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 12.12.2024 do 12.12.2024

1 340,70 PLN brutto

1 090,00 PLN netto

167,59 PLN brutto/h

136,25 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<b>Szkolenie skierowane jest do:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- pracowników działów obsługi klienta;</li><li>- sprzedawców;</li><li>- przedstawicieli handlowych;</li><li>- wszystkich, którzy mają kontakt z klientami.</li><li>- pracowników biura obsługi klienta</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	11-12-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	8
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA jest ukazanie jak sobie radzić z klientami i prowadzić profesjonalną obsługę ważnych klientów. Pokazujemy uczestnikom szkolenia, jak przygotować się do rozmów z klientami, jak radzić sobie z obiekcjami, jak przedstawiać ofertę, jak budować relacje, jak profesjonalnie prowadzić obsługę klienta przez telefon i e-mail.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zwiększenie jakości obsługi klientów	<p>Opisuje standardy i procedury obsługi klientów.</p> <p>Przeprowadza analizę obecnego poziomu obsługi klientów i identyfikuje obszary do poprawy.</p> <p>Wdraża i monitoruje działania mające na celu podniesienie jakości obsługi.</p> <p>Ocenia satysfakcję klientów za pomocą ankiet i bezpośrednich opinii.</p>	Obserwacja w warunkach symulowanych
Skuteczne wykorzystywanie rozmowy z drugim człowiekiem, by zbudować relację i znaleźć rozwiązanie dobre dla obu stron	<p>Stosuje techniki aktywnego słuchania i empatycznej komunikacji.</p> <p>Zadaje pytania otwarte, które pomagają zrozumieć potrzeby i oczekiwania rozmówcy.</p> <p>Analizuje i ocenia sytuację, aby wypracować rozwiązania satysfakcjonujące dla obu stron.</p> <p>Monitoruje skuteczność komunikacji i relacji budowanych podczas rozmów.</p>	Wywiad swobodny
Budowanie wizerunku profesjonalnej firmy i jej pracowników	<p>Opisuje kluczowe elementy wizerunku profesjonalnej firmy.</p> <p>Wdraża standardy zachowania i wyglądu pracowników, które odzwierciedlają profesjonalizm.</p> <p>Stosuje techniki budowania marki osobistej i korporacyjnej.</p> <p>Ocenia percepcję firmy i pracowników w oczach klientów za pomocą ankiet i badań rynkowych.</p>	Wywiad swobodny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zmniejszenie poziomu stresu	<p>Zmniejszenie poziomu stresu:</p> <p>Identyfikuje źródła stresu w miejscu pracy.</p> <p>Stosuje techniki zarządzania stresem, takie jak medytacja, planowanie czasu, techniki relaksacyjne.</p> <p>Monitoruje poziom stresu pracowników za pomocą regularnych ankiet lub rozmów.</p> <p>Wdraża programy wsparcia dla pracowników, takie jak szkolenia z zarządzania stresem i coaching.</p>	Obserwacja w warunkach symulowanych
Zwiększenie zadowolenia z wykonywanej pracy	<p>Identyfikuje czynniki wpływające na zadowolenie z pracy.</p> <p>Stosuje techniki motywacyjne i programy rozwoju zawodowego.</p> <p>Monitoruje zadowolenie pracowników za pomocą regularnych ankiet lub rozmów indywidualnych.</p> <p>Wdraża działania mające na celu poprawę atmosfery pracy i warunków zatrudnienia, takie jak elastyczny czas pracy, nagrody za osiągnięcia i możliwości awansu.</p>	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?**

Tak, informacja o tym, że uczestnik ukończył szkolenie: Obsługa Trudnego Klienta

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

Tak, znak jakości i rekomendacje trenera VIDi

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

## PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA

Badania rynku - istotne fakty.

Filozofia sprzedaży.

Profesjonalna firma, czyli jaka?

Kiedy klienci zrywają współpracę?

### OBSŁUGA KLIENTA - czego oczekuje rynek?

Rosnące oczekiwania klientów.

Skuteczny pracownik - najważniejsze kompetencje.

Kontakt z klientem - rodzaje, narzędzia, skuteczność.

## TRUDNY KLIENT

Kim jest trudny klient?

Kiedy klient staje się „trudny”?

Radzenie sobie z trudnym klientem.

5 typów trudnego klienta.

Kilka dobrych rad - sprawdzone techniki.

Krzywa emocji w czasie.

Nakierowanie na rozwiązania.

## ZASADY KOMUNIKACJI TELEFONICZNEJ I E-MAIL

Wytyczne zachowań.

Zasady telefonowania.

Zasady korespondencji e-mail.

### ! BONUSY

Jako bonus do szkolenia uczestnicy otrzymają wartościowe materiały, które pozwolą skutecznie i systematycznie zwiększać bazę wartościowych i płacących klientów:

Jako **bonus do szkolenia uczestnicy otrzymają wartościowe materiały**, które pozwolą skutecznie i systematycznie zwiększać, dbać o klientów firmy

- *Szablon: odpieranie obiekcji techniką P.I.W. - skuteczny schemat działania (wartość 97 zł)*
- *KursoBOOK "Jak radzić sobie ze stresem?" (wartość 197 zł)*

Aspekty organizacyjne:

- ➔**Szkolenie obejmuje 7 godzin zegarowych szkolenia tj. 8 godziny dydaktycznych, gdzie jedna godzina dydaktyczna to 45 minut.**  
1 godzina= 45 minut (godzina szkoleniowa)

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 8</b> PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA	Anna NIZIOŁ	12-12-2024	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 8</b> przerwa	Anna NIZIOŁ	12-12-2024	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 8</b> OBSŁUGA KLIENTA - czego oczekuje rynek?	Anna NIZIOŁ	12-12-2024	10:45	13:00	02:15
<b>4 z 8</b> przerwa	Anna NIZIOŁ	12-12-2024	13:00	13:30	00:30
<b>5 z 8</b> TRUDNY KLIENT	Anna NIZIOŁ	12-12-2024	13:30	14:30	01:00
<b>6 z 8</b> przerwa	Anna NIZIOŁ	12-12-2024	14:30	14:45	00:15
<b>7 z 8</b> ZASADY KOMUNIKACJI TELEFONICZNEJ I E-MAIL	Anna NIZIOŁ	12-12-2024	14:45	15:30	00:45
<b>8 z 8</b> walidacja	-	12-12-2024	15:30	16:00	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	1 340,70 PLN
Koszt usługi netto	1 090,00 PLN
Koszt godziny brutto	167,59 PLN
Koszt godziny netto	136,25 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Anna NIZIOŁ

Jest trenerem umiejętności miękkich, coachem i doradcą personalnym. Zawodowo pracuję w obszarze psychologii organizacji i zarządzania oraz psychologii biznesu.

Posiada 15-letnie doświadczenie, przez wiele lat pracowałam w obszarze HR wspierając swoich klientów w procesie rekrutacji i wspierania morale zespołu.

Wykształcenie:

2009-2014 Psychologia, studia magisterskie jednolite 5-letnie,  
Specjalność: Psychologia Organizacji i Zarządzania  
Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie

2013-2014 Akademia Profesjonalnego Coachingu  
Europejski Instytut Psychologii Biznesu w Lublinie

2008-2009 Trener Biznesu - studia podyplomowe  
Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie

2000-2005 Prawo, studia magisterskie jednolite 5-letnie, mgr prawa  
Katolicki Uniwersytet Lubelski

Praktycznie uczy jak działać skutecznie w sprzedaży, by odnosić rezultaty. Dostarcza praktycznych narzędzi do rozwoju kompetencji handlowych. Podnosi efektywność pracy handlowców i pomaga unikać typowych błędów w procesie sprzedaży.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Karty pracy
- skrypty w postaci e-book
- certyfikaty

Po ukończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają zaświadczenia i certyfikaty ukończenia szkolenia.

Do realizacji szkoleń online korzystamy z **platformy Zoom**.

Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online.

Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari).

Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w czasie szkolenia oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego.

**Uczestnicy widzą i słyszą siebie wzajemnie. Mogą brać aktywny udział w szkoleniu. Uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu.**

**Uczestnicy rozmawiają, wymieniają doświadczenia mają aktywny kontakt z grupą i trenerem.**

Dodatkowo wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online.

Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie). Ważność linku - do zakończenia szkolenia wg harmonogramu szkolenia.

Dołączenie następuje poprzez kliknięcie link oraz wpisanie imienia i nazwiska

Nie jest wymagana instalacja oprogramowania ani umiejętności informatyczne, aby dołączyć do szkolenia.

#### ! Jak przygotować się do szkolenia:

- sprawdź łącza internetowego, zadбай o jego dobrą jakość
- przygotuj
  - miejsca na czas szkolenia, gdzie możesz się skupić
  - notes, długopis
  - szklanka wody czy kawa/herbata
  - pamiętaj, by twój sprzęt był naładowany.
- opcjonalnie wydrukuj ćwiczenia, jakie dostaniesz przed szkoleniem, aby na bieżąco pracować z trenerem i grupą
- kamera i mikrofon ułatwiają pracę i integrację, zwykle każdy uczestnik ma włączoną kamerę i dostęp do mikrofonu, dlatego sprawdź, czy działają u Ciebie.

## Informacje dodatkowe

- ! Szkolenie będzie rejestrowane/ nagrywane w celu umożliwienia monitoringu i kontroli przez instytucję nadzorującą realizację usług z dofinansowaniem. Wykorzystanie nagrania w innym celu niż kontrola/audyt wymaga zgody Trenera i Uczestników  
Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie swojego wizerunku w wyżej wymienionych celach.

## Warunki techniczne

**Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji:** Dwurdzeniowy procesor Intel Core i5 2,5 GHz i wyższy

**Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik:** pobieranie: 10 Mb/s, wysyłanie: 5 Mb/s

**Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów:** Nie trzeba pobierać oprogramowania. Aby wziąć udział w szkoleniu online potrzebny jest komputer, laptop, telefon lub tablet ze stabilnym internetem i bez blokad firmowych

W trakcie szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:

#### Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie
- trener ustala czas trwania pracy w grupach
- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoju
- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

#### Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia
- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran
- czat
- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego

# Kontakt



**Beata Kubicius**

**E-mail** [beata.kubicius@superszkolenia.pl](mailto:beata.kubicius@superszkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 696 918 316