Możliwość dofinansowania

OŚRODEK SZKOLEŃ I INFORMACJI "EFFECT"JOANNA JAROSZ-OPOLKA

4,4 / 5

533 oceny

KLIENT DZWONI Z REKLAMACJĄ! – POLIGON ĆWICZENIOWY TRUDNYCH PRZYPADKÓW. NAJWYŻSZE STANDARDY TELEFONICZNEJ OBSŁUGI SKARG I REKLAMACJI

Numer usługi 2025/07/30/7829/2912195

zdalna w czasie rzeczywistym

Usługa szkoleniowa

7 h

22.10.2025 do 22.10.2025

1 033,20 PLN brutto

840,00 PLN netto

147,60 PLN brutto/h

120,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	**SZKOLENIE ADRESUJEMY DO:** • Pracowników Działów Reklamacji, Serwisu • Pracowników Działów Obsługi Klienta, Help Desk, Contact Center • Pracowników Działów Handlowych, do których przekazywane są informacje o problemach Klientów • Pracowników Działów Kontroli Jakości • Pracowników Działów Produkcji, Technologów, odpowiedzialnych za końcową jakość produktów oraz wszystkich osób zajmujących się problematyką reklamacji w przedsiębiorstwie
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	21-10-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	7
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 "Klient dzwoni z reklamacją! – poligon ćwiczeniowy trudnych przypadków. Najwyższe standardy telefonicznej obsługi skarg i reklamacji" przygotowuje do przeprowadzania rozmów telefonicznych z klientem reklamacyjnym

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik omawia zasady przeprowadzania rozmów telefonicznych z klientem reklamacyjnym	- omawia jak przygotować się mentalne i merytoryczne przed rozmową z klientem - omawia jak panować nad własnymi emocjami i wpływać na emocje/zachowania klienta - omawia jak pozyskać niezbędne dane od klienta - omawia jak przedstawić propozyce rozwiązania kwestii reklamacyjnej - omawia jak zebranie opinie klienta - omawia techniki dopasowania się do Klienta na poziomie werbalnym i niewerbalnym - omawia stosowanie sztuki zadawania odpowiednich pytań w odpowiednim momencie - omawia iak efektywnie personalizować wybrane komunikaty w kierunku klienta - omawia kluczowe zasady perswazji w komunikacji telefonicznej - omawia cztery stopnie asertywnego stawiania granic klientowi - omawia dekalog najważniejszych zasad obsługi Klienta reklamacyjnego	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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Usługa skierowana do pracowników działów reklamacji i obsługi klienta, pracowników działów handlowych.

Usługa online w czasie rzeczywistym, realizowana w ramach 1 grupy szkoleniowej, bez podziału na grupy.

Uczestnik powinien posiadać komputer lub inne urządzenie z dostępem do internetu, wyposażony w kamerę, głośnik i mikrofon.

1 godzina szkolenia = 45 minut

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi: 2x15 minut i 1x10 minut.

WALIDACJA - test teoretyczny przeprowadzony na zakończenie szkolenia

https://effect.edu.pl/szkolenie-obsluga-klienta-reklamacje/telefoniczna-obsluga-klienta?date=73697

PROGRAM SZKOLENIA:

Zacznijmy od siebie, czyli kluczowe kompetencje efektywnego konsultanta w telefonicznej obsłudze klienta reklamacyjnego

Wiedza konsultanta

- Wysoka świadomość i wiedza na temat reklamacyjnej strategii firmy i oczekiwań stawianych pracownikom do obsługi Klienta reklamacyjnego.
- Świadomość własnych mocnych stron i obszarów do rozwoju.

Umiejętności konsultanta

- Mistrzowski poziom komunikacji werbalnej i niewerbalnej (spójność).
- Szeroki wachlarz narzędzi komunikacyjnych (min. pytania i aktywne słuchanie).
- Panowanie nad własnymi emocjami i wpływanie na emocje/zachowania Klienta.
- Oddzielanie faktów od emocji (technika „czarnego balonika”).
- Empatyczne podejście – towar deficytowy, który może zdziałać cuda!

Postawa konsultanta

- Proaktywne i podmiotowe podejście do każdego Klienta.
- Pozytywne nastawienie i odpowiedni „mindset”.
- Pewność siebie z świadomością roli Klienta, jego praw i obowiązków.

Warstwa merytoryczna i emocjonalna w kontakcie z klientem reklamacyjnym Przygotowanie merytoryczne

- Znajomość praw i obowiązków każdej ze stron
- Znajomość procedur, standardów i procesów.

Przygotowanie emocjonalne i osobowościowe predyspozycje w kontakcie z Klientem

- Percepcja emocji.
- Rozumienie emocji.
- Asymilacja emocji.
- Zarządzanie emocjami.

Struktura rozmowy przychodzącej i jej kluczowe etapy.

- Profesjonalne powitanie – najnowsze trendy, dobre praktyki i najczęściej popełniane błędy.
- Pozyskanie niezbędnych danych od Klienta – praktyczne wykorzystanie techniki „intencji” w etapie zbierania informacji oraz praktyczne stosowanie reguły: „od ogółu do szczegółu”.
- Przedstawienie propozycji rozwiązania kwestii reklamacyjnej / kolejne kroki w procesie – praktyczne przedstawienie zasady przechodzenia „od problemu do rozwiązania”.

- Zebranie opinii Klienta i upewnienie się, że sprawa została wyczerpująco wyjaśniona.
- Profesjonalne zakończenie rozmowy – najnowsze trendy, dobre praktyki i najczęściej popełniane błędy.

Komunikaty werbalne i niewerbalne oraz ich znaczenie w kontakcie telefonicznym

- Znaczenie spójności werbalnej i niewerbalnej, jako metoda budowania pewności siebie, wiarygodności i przekonania do produktu/usługi, czyli „nie ważne co mówisz, ale jak to mówisz".
- Jakość głosu jako bardzo ważny atrybut skutecznego konsultanta.
- Dlaczego Klient słyszy uśmiech w słuchawce telefonu?
- Techniki dopasowania się do Klienta (reguła podobieństwa) na poziomie werbalnym i niewerbalnym.
- Problem dzielony z kimś innym to połowa problemu. Jak ważna jest empatia w obsłudze klienta?
- „Jaka akcja, taka reakcja", czyli świadomość działania reguły wzajemności w teorii i praktyce.
- Aktywne słuchanie jako najważniejsza umiejętności w obsłudze Klientów – sprawdzone i praktyczne techniki werbalnego i niewerbalnego aktywnego słuchania.
- Sztuka zadawania odpowiednich pytań w odpowiednim momencie, czyli kto pyta ten prowadzi rozmowę.

Komunikaty negatywnie i pozytywnie brzmiące w rozmowie z klientem – ćwiczenia lingwistyczne

- Podstawy „reframingu", czyli jak przeramować słowa „kolce" na słowa „kwiaty".
- Język **ograniczeń** i język **możliwości** w rozmowie z Klientem.
- Technika „presupozycji" jako narzędzie wywierania wpływu w rozmowie.
- Zagrożenia wynikające z nadużywania trybu rozkazującego.
- Techniki „zmiękczania" twardych słów, czyli jak inaczej nazwać „problem"?
- Jak efektywnie personalizować wybrane komunikaty w kierunku Klienta?
- Niebezpieczeństwa wynikające z nadużywania słów: „postaram się…" lub „spróbuję…"

Odrzucenie reklamacji, czyli jak efektywnie przedstawić klientowi argumenty do odmowy, tak, aby nie poczuł się obwiniany?

Jak nie obwiniać Klienta używając różne techniki komunikacyjne

- „Tryb bezosobowy" (imiesłów bierny w praktyce).
- „Generalizacja" z wykorzystaniem zasady społecznego dowodu słuszności.
- „Rozmywanie odpowiedzialności".
- Technika „kanapka" w teorii i praktyce, czyli jak złagodzić decyzję negatywną?
- Kluczowe zasady perswazji w komunikacji telefonicznej.
- Tworzenie wątków edukacyjnych przy decyzjach negatywnych, czyli jak delikatnie i umiejętnie powiedzieć Klientowi co powinien zrobić inaczej, aby sytuacja reklamacyjna nie powtórzyła się po raz kolejny

Sposoby asertywnego reagowania i zachowania w sytuacjach trudnych i emocjonalnych – praktyczny warsztat umiejętności

- Asertywne przyjmowanie krytyki ze strony Klienta – narzędzia reagowania.
- Cztery stopnie asertywnego stawiania granic Klientowi w sytuacji, gdy przekracza normy dobrego zachowania.
- „Zdarta płyta" z wykorzystaniem parafrazy argumentów jako narzędzie do asertywnej odmowy oczekiwań Klienta, których nie możemy spełnić.
- Klient krzyczy, używa niecenzuralnych słów, jest agresywny. **Czy można przerwać rozmowę z klientem?**
- Techniki przejścia z obszaru emocjonalnego do merytorycznego z użyciem języka korzyści (metaprogram „do celu" i „od problemu").
- Analiza audio nagrania rozmowy z Klientem reklamacyjnym z wykorzystaniem **arkusza oceny jakości rozmowy**.

Trening prowadzenia rozmów w tzw. trudnych sytuacjach z wymagającymi klientami w oparciu o obserwację scenek oraz informację zwrotną trenera

- Przygotowanie mentalne przed rozmową z Klientem.
- Przygotowanie merytoryczne do odbycia rozmowy (min. wiedza o Kliencie).
- Obserwacja i analiza scenek sytuacyjnych połączona z informacją zwrotną trenera.

Złote zasady postępowania w kontakcie telefonicznym z klientem reklamacyjnym

- Dekalog najważniejszych zasad obsługi Klienta reklamacyjnego.
- Zadania wdrożeniowe dla uczestników szkolenia (opcja).
- Sesja Q&A.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-część I-wykład	trener Effect	22-10-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-przerwa	trener Effect	22-10-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-część II-wykład	trener Effect	22-10-2025	10:45	12:15	01:30
4 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-przerwa	trener Effect	22-10-2025	12:15	12:30	00:15
5 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-część III-wykład	trener Effect	22-10-2025	12:30	13:45	01:15
6 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-przerwa	trener Effect	22-10-2025	13:45	13:55	00:10
7 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-część IV-wykład	trener Effect	22-10-2025	13:55	14:45	00:50
8 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-WALIDACJA-test	trener Effect	22-10-2025	14:45	15:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 033,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	840,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	147,60 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

trener Effect

Trener Biznesu, Coach, Interim Menedżer z 20-letnim doświadczeniem menedżerskim i sprzedażowym, praktyk NLP. Specjalizuje w szkoleniach z zakresu procesów reklamacyjnych, tworzenia wzorów odpowiedzi na reklamacje, merchandisingu i psychologii zachowań konsumenckich.
Od 15 lat wdraża w firmach standardy obsługi klienta z uwzględnieniem trudnych sytuacji reklamacyjnych, prowadzi audyt procedur reklamacyjnych. Trener zarządzania emocjami w obsłudze klienta, komunikacji z klientem, z doświadczeniem praktycznym zdobytym w pracy w międzynarodowych korporacjach.
Jest autorem kilku publikacji prasowych na temat sprzedaży relacyjnej i obsługi klienta w procesie reklamacji w pismach branżowych: Business&Coaching Magazin, Handel, Fresh&Cool.
Autor poradnika dla handlowców: „Merchandising w praktyce".
Autor publikacji na temat wykorzystania metody OJT – dla magazynu Business & Coaching oraz rozwoju kompetencji menedżerskich (Zarządzanie Zespołem Sprzedażowym w oparciu o program Zarządzanie przez Cele MBO).
Praktyk NLP i specjalista w prowadzeniu coachingu handlowców metodą Coaching On The Job.
Twórca standardów pracy dla Przedstawicieli Handlowych i Regionalnych Kierowników Sprzedaży.
Posiada 10-letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołami sprzedażowymi (do 120 osób) od Kierownika Regionalnego po Dyrektora Sprzedaży (obroty roczne – ponad 200 mln zł.)

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały - Pliki dokumentów przygotowanych w formacie PDF

Warunki techniczne

Usługa online w czasie rzeczywistym na platformie ZOOM

Logowanie przez kliknięcie w link, który uczestnik otrzymuje drogą mailową, przed rozpoczęciem usługi (aktywny w godzinach 8.00-16.00 w dniu szkolenia)

Wymagania techniczne: komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu z prędkością łącza od 512 KB/sek., kamerka, mikrofon- wbudowane lub wejście USB, słuchawki (opcjonalnie)

Wymagania sprzętowe - system operacyjny Windows 8/10/11, macOS, Linux, Chrome OS. Przeglądarka - Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera

- Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.
- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.

Kontakt

Joanna Kuś

E-mail effect@effect.edu.pl
Telefon (+48) 662 297 689