



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK

★★★★★ 4,6 / 5

257 ocen

O-1 - Profesjonalna obsługa klienta - skuteczna rozmowa z klientem i budowanie relacji

Numer usługi 2016/12/27/11943/29659

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 0 h

📅 31.12.2016 do 31.12.2026

1 353,00 PLN brutto

1 100,00 PLN netto

0,00 PLN brutto/h

0,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Minimalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	30-12-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

Celem jest: poznanie najnowszych procedur i standardów z zakresu obsługi Klienta, zwiększenie skuteczności w bezpośredniej obsłudze Klienta, usprawnienie umiejętności skutecznej komunikacji z Klientem, udoskonalenie umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach, szkolenie zostanie zakończone realizacją praktycznego projektu z obszaru profesjonalnej obsługi klienta.

Kwalifikacje

Program

- Budowanie orientacji na klienta,
- Komunikacja z klientem - rozmowy telefoniczne, etykieta telefoniczna,
- Komunikacja bezpośrednia - jak być konkretnym i zrozumiałym, język "kontaktu" i "język konfliktu", jakie wyrażenia stosować, a jakich unikać,
- Rola nastawienia i pierwszego wrażenia - tajemnice "mowy ciała" oraz znaczenie ubioru pracownika - standardy ubioru w pracy z klientem,

- Aktywne słuchanie - techniki służące właściwemu zrozumieniu klienta,
- Techniki odpowiedzi na trudne pytania,
- Kiedy muszę odmówić klientowi - sposoby na asertywną i skuteczną odmowę,
- Reagowanie na krytykę słuszną i niesłuszną,
- Komunikowanie trudnych decyzji,
- Asertywnie wobec trudnych klientów - jak odpowiadać na zastrzeżenia i skargi klientów,
- "Typy klientów" i sposoby podejścia do nich - m.in. klient zdenerwowany, narzekający lub gadatliwy

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	1 353,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	0,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe

Klientów indywidualnych prosimy o kontakt z Centrum Innowacji ProLearning, w celu uzyskania bieżącego harmonogramu szkolenia. Istnieje możliwość dostosowania się pod preferencje terminowe Klienta.

Adres

Wagonowa 2C/2

Wrocław

woj. dolnośląskie

Kontakt



Magdalena Płachytka

E-mail marketing@prolearning.pl

Telefon +48 508 913 532