



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK



Profesjonalna obsługa klienta

Numer usługi 2016/12/28/11943/29992

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 0 h

📅 31.12.2016 do 31.12.2026

1 168,50 PLN brutto

950,00 PLN netto

0,00 PLN brutto/h

0,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Minimalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	30-12-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia 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

Jak to jest z tymi Klientami? Jest ich tak wielu, są tacy różni, a jednak coś ich łączy. Mają potrzeby, na które są w stanie odpowiedzieć oferowane przez nas produkty i usługi. Wyzwaniem dla wielu firm jest ich pozyskanie. A gdy to się uda pada pytanie: „co dalej?”. Wielką sztuką, o czym często się zapomina jest utrzymanie Klienta, zbudowanie więzi, która będzie trwała tak długo jak długo będzie istniała potrzeba. Dużo pracy każdego dnia muszą poświęcać działy sprzedaży i marketingu aby Klienta pozyskać. Co z tego, gdy wielokrotnie są popełniane błędy na poziomie budowania relacji partnerskich. Profesjonalna obsługa Klienta, to nie jest puste hasło, to umiejętność zbudowania więzi, to empatia, to najwyższy standard, który na pierwszym miejscu zawsze stawia satysfakcję Klienta.

1. Istota obsługi klienta - wprowadzenie.

- poznanie podstawowych zasad obsługi klienta
- właściwa i niewłaściwa obsługa klienta
- jakość obsługi klienta a pozycja firmy na rynku
- sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb klientów

2. Podstawowe reguły profesjonalnej obsługi klienta

- diagnoza słabych i mocnych stron obsługi klienta w naszej firmie
- elementy wzorcowej obsługi klienta
- budowanie pozytywnych relacji jako klucz do sukcesu w obsłudze klienta
- rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontakcie z klientem
- aktywne słuchanie i skutecznie mówienie; dbanie o pozytywny klimat rozmowy

3. Analiza potrzeb klientów

- typologia klientów, sposoby postępowania z różnymi klientami ze szczególnym uwzględnieniem klienta trudnego
- metody rozpoznawania potrzeb klientów; wywieranie wpływu
- określenie celów sprzedaży i metody prezentacji produktu

5. Trudne sytuacje w kontaktach z klientami, asertywność w kontakcie z klientem trudnym.

- źródła powstania trudnych sytuacji
- rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych
- rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami klientów
- asertywne techniki radzenia sobie z klientem
- emocje i stres w sytuacjach trudnych – jak sobie z nimi radzić?

6. Procedury i standardy w zakresie obsługi Klienta- client code

- wypracowanie standardów profesjonalnej obsługi klienta- projekt

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	1 168,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	950,00 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