



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK



Zarządzanie własnymi emocjami i wypracowanie standardów pracy z klientem

Numer usługi 2017/03/16/11943/47684

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 0 h

📅 17.03.2017 do 31.03.2027

1 168,50 PLN brutto
950,00 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	30-03-2027
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

Nabycie przez Uczestników umiejętności kontrolowania poziomu stresu podczas rozmów z Wymagającym Klientem;
Poznanie przez Uczestników czynników przyczyniających się do powstawania przewlekłego stresu i metod pozwalających kontrolować jego poziom;
Nabycie przez Uczestników umiejętności komunikowania własnych emocji – zarówno pozytywnych jak i negatywnych w sposób życzliwy dla Klienta;
Nabycie przez Uczestników umiejętności reagowania w sytuacjach trudnych i niespodziewanych;
Nabycie przez Uczestników umiejętności radzenia sobie w sytuacji potencjalnej krytyki i ataku ze strony Klienta;
Poznanie przez Uczestników metod zwiększających szansę na zmianę decyzji Klienta rozważającego rezygnację z usług.

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
- Zagadnienia dotyczące zarządzania własnymi emocjami oraz wypracowania standardów pracy z klientem- zagadnienia zostaną stworzone po przeprowadzonej analizie potrzeb

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

Jana Matejki 62/
Poznań
woj. wielkopolskie

Kontakt



Magdalena Płachytka

E-mail marketing@prolearning.pl

Telefon +48 508 913 532