



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK



Profesjonalna obsługa oraz radzenie sobie w sytuacjach trudnych związanych z obsługą Klienta

Numer usługi 2017/04/27/11943/54166

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 0 h

📅 28.04.2017 do 30.04.2027

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	29-04-2027
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel edukacyjny

- Poznanie metod i sposobów budowania profesjonalnej relacji z Klientem.
- Zmiana spojrzenia na obsługę klienta w firmie – dążenie do osiągnięcia nastawienia pro-klienckiego (idea client first).
- Zrozumienie znaczenia odpowiedniego sposobu prowadzenia rozmowy z Klientem dla wizerunku całej firmy (pracownicy wizytówką firmy).
- Wypracowanie standardów obsługi Klienta.
- Poznanie sposobów radzenia sobie w sytuacjach trudnych związanych z obsługą Klienta.
- Podniesienie umiejętności radzenia sobie ze stresem i emocjami, w taki sposób by nie wpływały one negatywnie na relacje z klientami i współpracownikami – bariera ochronna.

Kwalifikacje

Program

Świadome budowanie relacji z Klientem.

- na czym polega efektywna i profesjonalna obsługa Klienta,
- czy moje talenty wspierają proces budowania relacji i profesjonalnej obsługi Klienta?

- jak moje słabe strony zaburzają pozytywny wizerunek firmy w oczach Klienta?
- w jakiej sytuacji zostałem profesjonalnie obsłużony tak, że pamiętam to do dziś?
- w jaki sposób modulować głosem, by budować a nie burzyć relację z Klientem?
- moje dotychczasowe doświadczenia w obsłudze Klienta.

Nastawienie pro-klienckie – nowe spojrzenie na obsługę Klienta.

- co przeszkadza w efektywnej obsłudze Klienta- diagnoza aktualnej sytuacji w firmie,
- nowe pomysły na profesjonalne podejście do Klienta w firmie – wstęp do wypracowania standardów obsługi Klienta.

Trudności związane z obsługą Klienta oraz sposoby radzenia sobie z nimi.

- jak rozmawiać z niezadowolonym Klientem,
- jak mój sposób prowadzenia rozmowy z Klientem wpływa na wizerunek firmy – zmiana świadomości pracowników,
- czego Klient oczekuje ode mnie- optyka profesjonalnej relacji i rozwiązywania problemu zgłoszonego przez Klienta.

Emocje i stres – jak sobie z nimi radzić.

- moje emocje, które Klient słyszy przez telefon i dostrzega w mailu,
- moje osobiste problemy a praca zawodowa- jak nie przenosić emocji i problemów z życia osobistego na pracę i odwrotnie,
- zarządzanie własnymi emocjami- metody pomagające się uspokoić w nieoczekiwanych, pełnych emocji sytuacjach.

Praktyczne zastosowanie wiedzy dotyczącej nastawienia pro-klienckiego w firmie.

- symulacje rozmów z Klientami firmy,
- scenki z pracy biura sprzedaży/ obsługi klienta.

Wypracowanie i spisanie standardów obsługi Klienta – warsztat.

Podsumowanie.

- jakie dostrzegasz korzyści z udziału w warsztatach?
- jaką zmianę z warsztatów wprowadzisz do codziennej pracy?

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

Mikołaja Kopernika 30/

Warszawa

woj. mazowieckie

Kontakt



Magdalena Płachytka

E-mail marketing@prolearning.pl

Telefon +48 508 913 532