



AKAT Usługi
Doradczycie Tomasz
Kurek



Praca z trudnym klientem - warsztaty z elementami symulacji.

Numer usługi 2020/03/27/12327/548457

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 29.10.2024 do 30.10.2024

2 324,70 PLN brutto

1 890,00 PLN netto

145,29 PLN brutto/h

118,13 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Dział sprzedaży
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	28-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest :

- nabycia umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach w kontaktach z Klientem
- poznanie technik obniżających napięcia niezadowolonych Klientów
- nabycie umiejętności przyjmowania skarg i reklamacji
- poznania sposobów pozyskiwania utraconych Klientów
- poznanie schematów rozmowy z Klientem o trudnych sprawach handlowych i finansowych

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
-nabycia umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach w kontaktach z Klientem -poznanie technik obniżających napięcia niezadowolonych Klientów	-nabycie umiejętności przyjmowania skarg i reklamacji	Test teoretyczny
-poznania sposobów pozyskiwania utraconych Klientów	poznanie schematów rozmowy z Klientem o trudnych sprawach handlowych i finansowych	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

Dzień 1

1. Umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach podczas kontaktu z Klientem

- Regulowanie emocji
- Techniki i narzędzia asertywnej komunikacji - przydatne schematy i wzorce dobrych praktyk
- Trudne sytuacje, „trudni klienci” w firmie – przegląd i analiza problematycznych momentów w obsłudze, jakie zachowania Klientów sprawiają nam trudności etc.

2. Techniki obniżające napięcie i niezadowolenie Klienta - „podążanie za Klientem”

- Konstruktywne reagowanie na krytykę ze strony Klienta
 - gdy klient krytykuje (ofertę, siebie, procedury twojej firmy)...
 - gdy klient wychwala twoją konkurencję...
 - gdy klient powołuje się na twoje wcześniejsze błędy lub błędy twojej firmy
- 6 x P czyli przyjmowanie niezadowolenia Klienta

3. Przyjmowanie skarg i reklamacji

- Jak dać klientowi satysfakcję, kiedy firma popełni błąd? Procedura reklamacyjna ułatwiająca poradzenie sobie z emocjami klienta oraz załatwienie reklamacji w sposób satysfakcjonujący klienta a niepowodujący zbyt dużych strat dla firmy
- Reklamacje nieuzasadnione Jak poradzić sobie ze zgłaszaną reklamacją, kiedy klient nie ma racji? Odmowa w sytuacji nieuzasadnionych roszczeń klienta, tak, żeby go nie stracić do współpracy.

Dzień 2

1. Przegraj aby wygrać czyli jak odzyskać utraconych wcześniej klientów?

- Schemat rozmowy z Klientem w celu odbudowy, polepszenia relacji
- Umiejętność rozmawiania o trudnych tematach

2. Stanowczość handlowa – chronienie zasad firmy i warunków współpracy z Klientem

- Odmowa „na handlowo”
- Przekazywanie Klientowi trudnych informacji
- Radzenie sobie z presją i manipulacją ze strony Klienta

3. Opóźnienia w płatnościach – jak rozmawiać o zaległościach Klienta, by zwiększyć szansę spłaty i nie zrobić sobie wroga z Klienta?

- Jaką postawę warto przyjąć podczas rozmowy o zapłaceniu należności?
- Mapa działań „windykacyjnych”
- Schemat rozmowy „windykacyjnej z Klientem

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Dzień 1	Violetta Sulima	29-10-2024	09:00	17:00	08:00
2 z 2 Dzień 2	Violetta Sulima	30-10-2024	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 324,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 890,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	145,29 PLN
Koszt osobogodziny netto	118,13 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Violetta Sulima

Trener i doradca w zakresie negocjacji i technik kontaktu z klientem i dostawcami, opracowanie strategii przygotowania i prowadzenia negocjacji zarówno zakupowych i sprzedażowych. Prowadzi grupowe i indywidualne formy pracy, których głównym celem jest rozwój kompetencji społecznych istotnych w budowaniu skutecznych relacji zawodowych – komunikacja, zarządzanie zespołem, rozwiązywanie konfliktów, rozwój współpracy, sprzedaż i obsługa Klientów, narzędzia i techniki HR w organizacji.

Od 1997 r trener i doradca biznesowy, szef handlowców.

Psycholog, studia podyplomowe, Psychologia pozytywna

Wieloletnie doświadczenie w świadczeniu tego typu usług.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały w postaci wydrukowanych prezentacji oraz ćwiczeń praktycznych.

Informacje dodatkowe

Usługę możemy dopasować do konkretnych potrzeb.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej.**

Przed zgłoszeniem na usługę prosimy o kontakt celem potwierdzenia dostępności wolnych miejsc/gwarancji terminu.

Oferujemy kompleksowe wsparcie w pozyskaniu DOFINANSOWANIA na tę usługę (i inne z naszej oferty).

Zapraszamy do kontaktu.

www.akatconsulting.pl

Ogólne warunki świadczenia usługi

Dokonanie zapisu na usługę jest jednoznaczne z akceptacją ogólnych warunków świadczenia usługi (OWU), które dostępne są pod adresem <https://akatconsulting.pl/ogolne-warunki-umowy-akat-consulting>

Podatek VAT

Usługa szkoleniowa (nd doradztwa) jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczane jest 23% VAT

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 roz. Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w spr.zwolnień od podatku od towarów i usług (...) (Dz.U. z 2018 r., poz. 701)

Adres

Wrocław

Wrocław

woj. dolnośląskie

Kontakt



Angela Janas

E-mail a.janas@akatconsulting.pl

Telefon (+48) 793 489 600