



AKAT Usługi
Doradczycy Tomasz
Kurek



Skuteczna obsługa klienta. Warsztaty praktyczne.

Numer usługi 2020/03/27/12327/548560

📍 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	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Warsztaty dedykowane są handlowcom, dla których ważnym czynnikiem osiągnięcia efektywności w sprzedaży jest budowanie długofalowych relacji z Klientami.
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

Cele główne: Zwiększenie efektywności działań w ramach obsługi Klienta

1. Budowania trwałych relacji z Klientem
2. Podniesienia poziomu wiedzy i umiejętności wykorzystania jej w procesie komunikacji i obsługi Klienta
3. Podniesienia jakości i skuteczności prowadzenia komunikacji e-mailowej i telefonicznej
4. Podniesienia świadomości jak Uczestnicy odbierani są przez Klientów i podniesienia umiejętności dotyczących

komunikacji z nimi.

5. Przemysłana komunikacja z wykorzystaniem doboru słów

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
otrzymuje bardzo dokładną informację zwrotną na temat osobistego stylu prowadzenia rozmowy z Klientem wie jak postępować z tzw. „trudnymi Klientami” i w tzw. „wymagających sytuacjach”	posiada konkretną wiedzę jak należy prowadzić rozmowy z Klientami	Test teoretyczny
wie jak we właściwy sposób komunikować się z Klientem wie, jakie są oczekiwane i wyznawane przez wszystkich pracowników działu standardy pracy w dziale obsługi Klienta	zyskuje świadomość dotyczącą osobistego podejścia do wykonywanych obowiązków, w tym zagrożeń i szans związanych z określonym podejściem i stylem wykonywanej pracy	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

I. POWITANIE

II. NIEZBĘDNE CECHY DO PRAWIDŁOWEJ OBSŁUGI KLIENTA TO...

III. OBSŁUGA KLIENTA KOJARZY MI SIĘ Z...

IV. OCZEKIWANIA KLIENTÓW... - czyli jak budować właściwą postawę w procesie obsługi Klienta, warsztat oparty o 8 tez i ich analizę

V. OBSŁUGA KLIENTA – 4 sytuacje w kontakcie z Klientem i wybór optymalnych form obsługi Klienta. Warsztatowe wypracowanie najlepszych i najgorszych praktyk w procesie obsługi Klienta.

VI. KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI

a) „*Pomogę Pani/Panu...*” – warsztaty z wykorzystaniem kamery video na bazie problemowych sytuacji zidentyfikowanych przez Uczestników

b) Dokładna analiza wystąpień Uczestników pod kątem spójności mowy werbalnej z mową ciała; zasady wzmacniania komunikatu, budowanie wiarygodności dzięki właściwej mowie niewerbalnej

VII. POTRZEBA, CECHA A KORZYŚĆ – jak komunikować się z Klientami, warsztat z wykorzystaniem kamery video. Wypracowanie przez Uczestników najważniejszych zwrotów w procesie obsługi Klienta na bazie wiedzy z tego modułu (VII.)

VIII. SŁOWA-KLUCZE I SŁOWA-WYTRYCHY. ROLA I ZNACZENIE KOMUNIKACJI WERBALNEJ W RELACJACH Z KLIENTEM

a) „*Dlaczego nie interesuje Pana skorzystanie z naszych usług...*” – i dlaczego jest to fatalne pytanie do Klienta, czyli analiza i przykłady zastosowań odpowiednich słów i zwrotów

b) „*O których naszych usług chce Pan porozmawiać na początku...*” - analiza, przykłady i warsztaty zastosowań odpowiednich presupozycji w procesie obsługi Klienta

c) Wypracowanie przez Uczestników konkretnych zdań i zwrotów w procesie obsługi Klienta na bazie wiedzy z tego modułu (VIII.)

Dzień 2

IX. 4 ZASADY BUDOWANIA DOBRYCH RELACJI Z KLIENTAMI

a) „*Ale on mnie denerwuje...*” – jak emocje i ludzi od faktycznych problemów

b) „*Nie mogę się z nim dogadać...*” – o ważności i przewadze dążenia do celu nad upieraniem się przy swoich stanowiskach

c) „*Już wiem kiedy będzie zadowolony...*” – jak tworzyć możliwości dające korzyści obu stronom

d) „*Spójrzmy na wyniki badań...*” – odwoływanie się do obiektywnych kryteriów jako skuteczne narzędzie komunikacyjne

X. KOMUNIKACJA – kluczowy schemat komunikacji z Klientami i różnice w percepcji oraz ich wpływ na efekt komunikacji i obsługi Klienta

XI. KOMUNIKACJA MAILOWA

a) Analiza faktycznych informacji mailowych w komunikacji z Klientem (pod kątem obsługi i oferowania usług)

b) Warsztat – zmodyfikuj konkretną informację mailową. Analiza kluczowych zasad pisania wiadomości e-mailowych.

c) Zasady pisania skutecznych e-maili

XII. KOMUNIKACJA TELEFONICZNA

a) Analiza dwóch rozmów telefonicznych z Klientem

b) Warsztat – wypracowanie przez Uczestników kluczowych zasad prowadzenia rozmów telefonicznych i popełnianych najpoważniejszych błędów

c) Zasady prowadzenia skutecznych rozmów telefonicznych

XIII. PREFEROWANE STYLE KOMUNIKACJI

a) Test – autodiagnoza Uczestników pod kątem preferowanego stylu komunikacji

b) Zasady prowadzenia komunikacji z danym typem Klienta – jak rozmawiać, jak rozpoznać i dopasować się do Klienta

XIV. SYMULACJE ROZMÓW Z TRUDNYMI KLIENTAMI

XV. TRUDNY KLIENT – kim jest, jak sobie z nim radzić, jak rozmawiać

XVI. ASERTYWNOŚĆ

a) „Dlaczego on się na mnie obraził...” – jak mówić Klientowi rzeczy, których nie chce usłyszeć zachowując postawę asertywną i dobre relacje z Klientem

b) Test diagnozujący stopień asertywności uczestników

XVII. PODSUMOWANIE

Metodologia:

Szkolenie oparte jest o autorski projekt prowadzenia warsztatów, które cechują się dużą intensywnością, interaktywnym charakterem i nieustanną pracą nad zbudowaniem długotrwałej inspiracji do wykorzystywania w życiu zawodowym poznanych na szkoleniu zasad i technik. Zajęcia realizowane są zgodnie z zasadą 80% czasu dla ćwiczeń i doświadczeń, 20% czasu dla teorii.

Podczas warsztatów dominują:

* **dyskusje i burze mózgów** wywoływane licznymi przykładami, w tym wieloma studiami przypadków z doświadczenia zawodowego trenera prowadzącego warsztaty

* **ćwiczenia i symulacje** doskonalące umiejętności komunikacyjne, w tym zajęcia z wykorzystaniem kamery video

* **testy i zadania** pozwalające na zdiagnozowanie osobistych mocnych i słabszych stron.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

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

Rafał Błachowski

Doświadczony menedżer i sprawdzony trener biznesu specjalizujący się m.in. w:

- * procesach komunikacji: biznesowej, marketingowej, zespołowej
- * zarządzaniu projektami, wdrażaniem wartości w organizacjach
- * doradztwie biznesowym, głównie w ramach nowatorskich przedsięwzięć.

Posiadane kwalifikacje z zakresu zarządzania projektami i realizacji strategicznych dla przedsiębiorstwa

projektów zdobywał m.in. w ramach:

- * pełnienia obowiązków Członka Zarządu Expo Mazury odpowiedzialnego za marketing korporacyjny, Centrum Konferencyjne oraz Dział Eventów
- * pełnienia obowiązków Dyrektora Projektów Motor Show, Poznań Game Arena i Electronic Sports World Cup, realizowanych przez Międzynarodowe Targi Poznańskie
- * pełnienia obowiązków prowadzącego i koordynatora autorskiego projektu w ramach procesu budowy misji, wizji i systemu wartości dla m.in. Aquanet, cdp.pl, Strima i Zamet Industry.

Obecnie dzieli się doświadczeniami prowadząc warsztaty szkoleniowe dla kadry.

Budowanie długoletnich relacji biznesowych z polskimi oddziałami międzynarodowych korporacji, przede wszystkim w branży motoryzacyjnej i nowych technologii oraz z setkami mniejszych przedsiębiorstw:

- bieżąca obsługa Klientów, w tym ścisła współpraca przy kreowaniu i realizacji realizowanych przez Klientów projektów,
 - przygotowywanie ofert,
 - prezentacje biznesowe,
 - negocjacje cenowe i warunków współpracy,
 - przygotowywanie i finalizowanie umów, etc.
- * Kreowanie, przygotowywanie i sprzedawanie:
- pakietów sponsorskich

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają teczki, notesy, długopisy, a po zakończonej usłudze materiały wypracowane podczas szkolenia.

Informacje dodatkowe

WAŻNE!

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

Dokonanie zapisu na usługę jest jednoznaczne z akceptacją ogólnych warunków świadczenia usługi (OWU), które znajdują się na stronie internetowej pod adresem <http://www.akatconsulting.pl/ogolne-warunki-umowy>.

Oferujemy organizację tego i innych dofinansowanych usług w formule zamkniętej. W takiej sytuacji usługa jest dostosowywana do życzeń konkretnego Klienta, a przyjęte rozwiązania opierają się na analizie potrzeb danego przedsiębiorstwa. Serdecznie zapraszamy do współpracy przy tworzeniu własnych rozwiązań szkoleniowych, służymy wsparciem w doborze tematyki i ekspertów prowadzących.

Specjalizujemy się szczególnie w obszarze:

- * Zarządzania strategicznego

- * Efektywności firm
- * Efektywności zespołów
- * Efektywności liderów
- * Zarządzania projektami
- * Marketingu
- * Sprzedaży

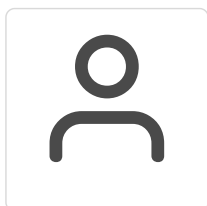
Kontakt: 793 489 009; biuro@akatconsulting.pl

- materiały szkoleniowe
- dyplom ukończenia szkolenia
- teczki, notesy, długopisy

Adres

Wrocław
Wrocław
woj. dolnośląskie

Kontakt



Wojciech Kalisz

E-mail w.kalisz@akatconsulting.pl

Telefon (+48) 793 487 686