Sztuka profesjonalnej obsługi klienta oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach – szkolenie z efektywnej obsługi i budowania relacji

Miejsce	Termin
ONLINE (hybrydowo)	2024-07-08 - 2024-07-09
Warszawa (hybrydowo)	2024-07-08 - 2024-07-09
ONLINE (hybrydowo)	2024-09-23 - 2024-09-24
Warszawa (hybrydowo)	2024-09-23 - 2024-09-24
ONLINE (hybrydowo)	2024-12-02 - 2024-12-03
Warszawa (hybrydowo)	2024-12-02 - 2024-12-03

Masz pytania odnośne tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj: https://jgt.pl/szkolenia,trudny-klient-tkk.html

---

OPIS SZKOLENIA

Klienci stają się coraz bardziej świadomi swoich potrzeb, a ich oczekiwania rosną. **Profesjonalna obsługa** to odpowiedź na potrzeby klienta, zrealizowana w oparciu o wzajemne zrozumienie i szacunek. Stosowanie wysokich standardów w tym zakresie prowadzi do **satysfakcji i budowania relacji z klientem**, ale również do **wzmocnienia reputacji firmy, utrwalenia swojego wizerunku profesjonalisty oraz pozytywnego odbioru danego produktu czy usługi.**

Profesjonalnej obsługi klienta trzeba się nauczyć – jest to skomplikowany proces, wymagający dużej elastyczności, indywidualnego podejścia, umiejętności efektywnej komunikacji, panowania nad emocjami oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych.

Cele szkolenia:

- przygotowanie uczestników do prowadzenia efektywnej obsługi klienta
- wyposażenie uczestników w umiejętność posługiwania się wachlarzem najskuteczniejszych narzędzi, pozwalających sprawnie komunikować się z obsługiwanymi klientami i umiejętnie pozyskiwać informacje
- przygotowanie uczestników do radzenia sobie z „trudnym” klientem

Uczestnicy nabędą wiedzę o:

- strukturze i dynamice procesu obsługi klienta
- zasadach komunikacji interpersonalnej
- wynikach badań rynkowych z zakresu obsługi klienta

Uczestnicy nabędą umiejętności:

- prowadzenia efektywnych rozmów, panowania nad ich czasem i przebiegiem
- rozpoznawania typów zachowań klientów i dostosowania do nich sposobu rozmowy
- rozpoznawania potrzeb i dopasowania właściwego dla klienta rozwiązania
- rozpoznawania i zarządzania obiekcjami klienta
- radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta

- asertywnej komunikacji
- mówienia klientowi „nie”, nie tracąc jego przychylności.

Uczestnicy nabędą kompetencje:

- otwartości i wyrozumiałości dla klientów i współpracowników
- większego zaangażowania i odpowiedzialności za relacje interpersonalne
- pokonywania osobistych barier i ograniczeń w komunikacji
- dostrojenia się do stanu emocjonalnego i typu osobowości klienta
- poczucia wpływu na jakość relacji w środowisku pracy oraz w kontakcie z klientem poprzez większą pewność siebie i empatię w komunikacji

Korzyści ze szkolenia:

- nowe spojrzenie na wykonywane zadania i wzmocnienie własnych kompetencji w zakresie efektywnej obsługi oraz budowania relacji z klientem
- zbudowanie wizerunku profesjonalisty i zjednanie sobie klientów
- pewność siebie i stawianie czoła trudnym rozmowom, sytuacjom i klientom

Adresaci szkolenia:

Szkolenie skierowane jest do osób obsługujących klientów, pracowników biura obsługi klienta, helpdesk i call center, specjalistów ds. obsługi klienta, sprzedawców, handlowców, pracowników recepcji, pracowników gastronomii i wszystkich osób zainteresowanych tematem, mających kontakt z interesantami/klientami lub zarządzających tym obszarem w firmach czy instytucjach.

Metody szkoleniowe:

miniwykład, prezentacja multimedialna, studium przypadku, ćwiczenia, dyskusja, wymiana doświadczeń i dobrych praktyk

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej. Niezależnie od formy realizacji - zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki. Nie nagrywamy szkoleń. Pomagamy w kwestiach technicznych.

PROGRAM

1. **Jesteśmy różni, klienci są różni. Jak z nimi pracować**
    - Indywidualne motywy zakupu
    - Kryteria podejmowania decyzji
    - Style komunikacji i zachowań
2. **Filozofia profesjonalnej obsługi klienta**
    - Rosnące oczekiwania klientów
    - Czynniki satysfakcji klienta
    - O czym mówią najnowsze badania rynku

3. **Jak budować doskonałą obsługę klienta**
    - Profesjonalna firma
    - Profesjonalny handlowiec
4. **Efektywna komunikacja z klientem**
    - Proces komunikacji z klientem
    - Zasady efektywnego słuchania
    - Parafrazy, klaryfikacje
    - Sztuka zadawania pytań
5. **Praca z „trudnym" klientem**
    - Kiedy klient staje się „trudny"
    - 5 typów „trudnego" klienta
    - Jak sobie poradzić w trudnych sytuacjach
    - Krzywa emocji w czasie - łagodzenie sytuacji i nakierowanie na rozwiązania
6. **Asertywna komunikacja**
    - Test zachowań asertywnych
    - Jak asertywnie wyrażać swoje uczucia
    - Asertywna odmowa
    - Asertywna krytyka
    - 3 typy zachowań i ich źródła
    - Prawa asertywne
7. **Zakończenie szkolenia**
    - Pytania uczestników
    - Podsumowanie szkolenia i zebranie wniosków
    - Zakończenie szkolenia

MIEJSCE

Miejsce realizacji szkolenia wskazane jest **na górze strony,** bezpośrednio pod terminem szkolenia. Szkolenie może być realizowane **ONLINE, stacjonarnie** (w sali szkoleniowej) **lub hybrydowo** (jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE).

SZKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy / zamieszkania. Wymagania: komputer / tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. **Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z wyprzedzeniem 1-dniowym.**

SZKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy. Na 4 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem i przekażemy szczegółowe informacje na temat lokalizacji szkolenia.

WIELE SZKOLEŃ REALIZUJEMY HYBRYDOWO, by umożliwić Państwu wybór dogodnej formy udziału w szkoleniu. Część uczestników jest w sali szkoleniowej, a część osób łączy się ze szkoleniem zdalnie. Niezależnie od formy udziału w szkoleniu, zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki.

WYKŁADOWCA

Ekspert z zakresu **sprzedaży, obsługi klienta, zarządzania i rekrutacji.** Posiada niemal 30-letnie doświadczenie zawodowe, które zdobywał pracując w firmach międzynarodowych, a także prowadząc własną działalność.

Certyfikowany trener biznesu. Prowadzi szkolenia z rozwoju kompetencji miękkich oraz zwiększania efektywności osobistej. Jest także prelegentem na konferencjach i kongresach branżowych oraz licencjonowanym trenerem Structogram® Training System.