

AKADEMIA OBSŁUGI KLIENTA
TRUDNE SYTUACJE
W BEZPOŚREDNIEJ
OBSŁUDZE KLIENTA

OFERTA SZKOLENIOWA
2022



TRUDNE SYTUACJE W BEZPOŚREDNIEJ OBSŁUDZE KLIENTA

Bez klienta nie istnieje żadna firma. Prawdziwym sprawdzianem dla Organizacji są sytuacje, w których klienta z jakiegoś powodu (nie zawsze związanego bezpośrednio z produktem, usługą czy obsługą) demonstruje na różne sposoby swoje niezadowolenie. W warunkach konkurencji wszystkie organizacje mobilizują swoje siły w celu zdobycia i utrzymania klientów. Tempo pracy, natłok informacji stają się często przyczyną nadmiernego obciążenia pracowników. Przeciążenie, nadmierna ilość bodźców mogą wpływać na spadek jakości obsługi klientów. To właśnie te momenty są często decydujące o tym czy klient zostanie, czy poszuka produktu u konkurencji. Straty klientów z powodu niewłaściwej obsługi klienta sięgają niebotycznych kwot. Żadnej organizacji na to nie stać. Jakościowa obsługa klienta to nie luksus to konieczność.

**1, 2 DNI SZKOLENIOWE****ONLINE/STACJONARNIE**

DLA KOGO?

Pracownicy działów obsługi klienta i działów sprzedaży, pozostałe osoby w organizacji mające bezpośredni kontakt z klientami zewnętrznymi firmy. Szkolenie przeznaczone jest dla organizacji zajmujących się obsługą klienta instytucjonalnego (B2B) i obsługą klienta indywidualnego (B2C).

CELE SZKOLENIA

Celem działań warsztatowych jest wzmocnienie umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych emocjonalnie oraz wzmocnienie postawy właściwej do przyjmowania obiektywności ze strony klienta. Zrozumienie mechanizmów powstawania stresu, wykształcenie umiejętności radzenia sobie ze stresem, a zwłaszcza prowadzenia efektywnej rozmowy z klientem w sytuacjach stresowych.



PROWADZĄCY:

TOMASZ KALINOWSKI

Prawnik/MBA, z 16-letnim doświadczeniem trenera biznesu (ponad 2000 dni szkoleniowych). Zajmuje się projektowaniem oraz realizowaniem projektów doradczo-szkoleniowych w obszarze zarządzania, współpracy w zespole, obsługi klienta, sprzedaży, negocjacji, efektywności osobistej i kreatywności. Certyfikowany konsultant Advisio Competence Navigator, Reiss Motivation.

SŁAWOMIR KRAKOWSKI

Psycholog, przedsiębiorca, coach i mediator. Ukończył studia podyplomowe z zakresu zarządzania i marketingu oraz z Manager HR na Politechnice Gdańskiej. Wykładowca w WSB w Gdańsku m.in. Psychologia Biznesu. Od 20 lat prowadzi własną firmę szkoleniową. Certyfikowany konsultant Advisio Competence Navigator, Reiss Motivation.

TRUDNE SYTUACJE W BEZPOŚREDNIEJ OBSŁUDZE KLIENTA

KORZYŚCI

- Wzrost satysfakcji i odporności pracowników na pracę w sytuacji stresogennej
- Wzrost satysfakcji Klientów wewnętrznych i zewnętrznych z relacji z osobami ich obsługującymi
- Wzrost jakości Obsługi Klientów.
- Wzrost pewności i kompetencji pracowników obsługi klienta w obliczu narastającego stresu
- Budowanie długofalowych opartych na lojalności i zaufaniu relacji z klientami.

UCZESTNICY PO SZKOLENIU BĘDĄ:

- Znali sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach.
- Właściwie rozpoznawali i dobierali reakcję do różnych typów Klienta
- Potrafili radzić sobie ze stresem wynikającym z trudnych sytuacji z Klientami.
- Rozumieli znaczenie umiejętnego reagowania w sytuacjach trudnych emocjonalnie w kontaktach z klientami bez względu na osobiste nastawienie i rozumienie sytuacji
- Potrafili zdiagnozować i zareagować na „problem Klienta”
- Znali sposoby reagowania na sytuacje trudne w procesie obsługi klienta

ZAKRES SZKOLENIA:



Znaczenie jakości obsługi klienta w sytuacjach trudnych



Typologia klienta Model Extended DISC®



Umiejętność radzenia sobie z emocjami klienta i swoimi



Asertywność w obsłudze klienta – łagodnie, stanowczo i bez lęku



Techniki przyjmowania obiekcji



Umiejętność przekazywania informacji



Stres a wydajność



Geneza i konsekwencje stresu w życiu zawodowym i prywatnym (zarówno w procesach wewnętrznych jak i zewnętrznych)



Zarządzanie stresem poprzez relacje



Model reagowania na frustrację



Trening stopniowego relaksu

ZOBACZ WIĘCEJ NA NASZEJ STRONIE:

bluehouse.pl