

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Szkolenie: Profesjonalna i kompleksowa obsługa klienta

Cel szkolenia

Zwiększenie efektywności komunikacyjnej w obsłudze klienta. Uczestnicy nabędą umiejętności w identyfikowaniu faktycznych potrzeb rozmówcy, a także profesjonalnej obsługi klienta. Rozwinięte zostaną także umiejętności budowania pozytywnego wizerunku poprzez określone postawy i zachowania. Słuchacze zdobędą także umiejętność opanowywania sytuacji trudnych i stresujących.

Po szkoleniu uczestnik będzie miał wiedzę na temat:

- ❖ budowania wizerunku profesjonalnego doradcy klienta,
- ❖ podstawowych zasad komunikowania się,
- ❖ typologii klienta,
- ❖ asertywnej postawy w kontakcie z klientem,
- ❖ przyjmowania i radzenia sobie z krytyką ze strony klienta,
- ❖ umiejętności opanowania emocji własnych i drugiej strony,
- ❖ radzenia sobie ze stresem.

Plan ramowy

1. Budowanie wizerunku profesjonalnego doradcy klienta
2. Podstawowe zasady procesu komunikowania się
3. Dostosowanie stylu obsługi do typu klienta – budowanie długotrwałych relacji
4. Budowanie postawy asertywnej w kontakcie z klientami i współpracownikami
5. Przekazywanie informacji negatywnej (niezgodnej z oczekiwaniami)
6. Asertywna komunikacja
7. Asertywna odmowa a proponowanie alternatywnych rozwiązań
8. Radzenie sobie z krytyką
9. Sytuacje trudne
10. Umiejętność opanowania emocji własnych i emocji drugiej strony
11. Radzenie sobie ze stresem

Szkolenie obejmuje 24 godziny zajęć dydaktycznych.