

TEAMAT SZKOLENIA

Obsługa trudnego klienta/interesanta.

ODBIORCA SZKOLENIA

Wszyscy zainteresowani.

CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia jest doskonalenie umiejętności obsługi klienta, nabycie wiedzy i umiejętności na temat właściwej obsługi klienta. Dzięki uczestnictwu w szkoleniu pracownicy dowiedzą się w jaki sposób obsługując klienta zareagować na jego emocje, jak przekazać mu trudne, niemiłe informacje. Szkolenie będzie okazją do doskonalenia umiejętności prowadzenia rozmowy z klientem roszczeniowym, agresywnym, biernym, zakłopotanym itp. Ważnym elementem szkolenia będzie analiza własnych błędów i refleksja nad własnym stylem pracy podczas obsługi klienta oraz zaplanowanie dalszego indywidualnego rozwoju w tym obszarze.

PROGRAM SZKOLENIA

Program szkolenia obejmuje zagadnienia związane z obsługą klienta, ze szczególnym zwróceniem uwagi na doskonalenie umiejętności obsługi trudnego klienta; klienta, który jest zdenerwowany, rozżalony, agresywny, zakłopotany.

Zagadnienia merytoryczne:

- Ja jako klient - refleksja nad własnym stylem pracy,
- Analiza błędów popełnianych podczas obsługi klienta
- Dwie płaszczyzny obsługi klienta- omówienie płaszczyzny przedmiotowej, płaszczyzny osobowej,
- Charakterystyka różnych typów klientów (klient agresywny, bierny, roszczeniowy, zakłopotany) analiza oczekiwań i potrzeb różnych klientów urzędu
- Umiejętności prowadzenia rozmowy z różnymi typami klientów
 - Potwierdzenie zrozumienia
 - Przekazywanie niemiłej informacji
 - Techniki radzenia sobie z emocjami klienta

Program:

- Wprowadzenie (cel szkolenia, program, metodologia)
- Ja jako klient - refleksja nad własnym stylem pracy,
- Analiza błędów popełnianych podczas obsługi klienta
- Analiza trudnych sytuacji
- Techniki radzenia sobie z emocjami klienta
- Plan Indywidualnego Rozwoju
- Zakończenie szkolenia, podsumowanie

Dzięki szkoleniu uczestnicy uzyskają praktyczną wiedzę wykorzystywaną w codziennej pracy.

UWAGA - Przed szkoleniem możecie Państwo skontaktować się z trenerem (e-mailem) i zadać mu pytania, na które odpowiedzi chcielibyście Państwo poznać podczas szkolenia.

TECHNIKI SZKOLENIOWE STOSOWANE PODCZAS SZKOLENIA

Wykład z dyskusją, ćwiczeniami i częścią warsztatową.

TERMIN I MIEJSCE SZKOLENIA

Szkolenie, zostanie przeprowadzone w godzinach 9:00-16:00.

Szkolenie zostanie przeprowadzone stacjonarnie albo w formie online. Forma zostanie wybrana zgodnie z decyzją osób zgłaszających się.

- W przypadku wyboru szkolenia, w formie stacjonarnej, szkolenie odbędzie się w sali konferencyjnej w Warszawie.
- W przypadku szkolenia, w formie online - Wykonawca zapewnia platformę na której zostanie przeprowadzone.

PŁATNOŚĆ:

1. 430 PLN netto* od osoby (szkolenie online).
2. 530 PLN netto* od osoby (szkolenie stacjonarne).
3. Cena obejmuje:
 - ~ Udział jednej osoby w szkoleniu.
 - ~ Certyfikat ukończenia szkolenia.
 - ~ Materiały szkoleniowe.
 - ~ Catering (w przypadku szkolenia stacjonarnego).
4. Płatność przelewem po szkoleniu (14 dni od wystawienia faktury).
5. *Dla klientów, dla których przedmiotowe szkolenie jest związane z kształceniem zawodowym i finansują je w całości ze środków publicznych, możliwe jest zastosowanie stawki podatku VAT – zwolnione. W przypadku skorzystania z takiej opcji prosimy o podpisanie stosowanego oświadczenia zawartego w niniejszym zgłoszeniu. Dla uczestników dla których podmiotowe szkolenie nie jest związane z kształceniem zawodowym lub nie finansują go w całości ze środków publicznych obowiązuje stawka podstawowa VAT - 23%).

*Aby zgłosić chęć udziału w szkoleniu prosimy o wypełnienie formularza zgłoszenia, oraz przesłanie go na adres e-mailowy: **biuro@tz-c.pl***

W razie jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt pod numerem: (22) 786 85 45 pozostajemy do Państwa dyspozycji w godzinach 8:00-16:00.