

## Obsługa klienta – radzenie sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych

### OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO

---

Co nas wyróżnia	str. 2
Program szkolenia	str. 3-6
Sposób pracy	str. 7
Materiały szkoleniowe	str. 7
Trener prowadzący	str. 8
Warunki organizacyjne	str. 9

## Co nas wyróżnia:

---

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim stażem. Są oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach od 3 do 5 osób**, każdy uczestnik otrzymuje tyle uwagi i czasu ile potrzebuje.
- ✓ **Sposób prowadzenia zajęć** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę. Każde zagadnienie jest przećwiczone, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Materiały szkoleniowe** – wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem platformy "Strefa Klienta".
- ✓ **Kontakt po szkoleniu** – uczestnik może porozmawiać z trenerem po skończonym szkoleniu lub skontaktować się w innym terminie.
- ✓ **Dogodna forma płatności** – fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy w dniu jego realizacji z terminem płatności 7 dni.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma pozytywnie przeszła przez proces certyfikacji i zdobyła znak jakości: TGLS Quality Alliance.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, poniżej wyszczególniamy kilku naszych partnerów. Dostępne są również referencje telefoniczne.



**Amica**

**bolsius**

**VOSS**



**KGHM**  
POLSKA MIEDŹ

**W. KRUK**  
1 8 4 0



**etex** building performance



Volkswagen Motor Polska



**schattdecor**

**POLIPOL®**

**Dan|Hatch**  
POLSKO

**Vestas**

## Przygotowanie:

---

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie tematów i zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trener będzie mógł jeszcze lepiej przygotować zagadnienia, które będą omawiane podczas szkoleniu.

## Profil uczestnika:

---

Szkolenie jest skierowane zarówno do osób, które na co dzień pracują z Klientem i używają swoich zdolności komunikacyjnych i sprzedażowych, jak i tych, którzy dopiero mają zacząć pracę z obsługą Klienta.

## Program szkolenia:

---

### Co jest ważne, aby klient czuł się dobrze obsługiwany?

- uniwersalne zasady w procesie obsługi klienta (czyli co jest ważne, aby klient czuł się dobrze obsługiwany),
- błędy, jakie popełniają osoby odpowiedzialne za obsługę w kontakcie z klientem wewnętrznym,
- reguły uniwersalne i reguły szczegółowe.

### Komunikacja z klientem jako podstawa skutecznej obsługi - czyli co robić, aby być właściwie rozumianym

- podstawowe zasady skutecznej komunikacji,
- analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy,
- analiza czynników utrudniających proces komunikowania się ze strony odbiorcy,
- rola komunikatów werbalnych i niewerbalnych w procesie komunikacji,
- sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.

### Przykładowe zadanie: *Mapy*

Zadanie to sprawdza kompetencje komunikacyjne oraz zdolność do wyciągania wniosków z zebranych informacji członków zespołu. Uczestnicy zadania otrzymują mapę pewnego terenu, a zadaniem jednego, uprzednio wybranego uczestnika jest przeprowadzenie pozostałych przez mapę zgodnie z trasą, którą samodzielnie wyznaczył. Trudność zadania jest dodatkowo zwiększana poprzez fizyczne oddzielenie prowadzącego od pozostałych członków grupy (rozmowa z uczestnikami odbywa się tylko poprzez przekaz werbalny i symuluje rozmowę telefoniczną). Poprawne rozwiązanie tego zadania wymaga od uczestników zastosowania zaawansowanych kompetencji komunikacyjnych, związanych z dopasowywaniem własnych informacji i założeń do informacji i założeń rozmówcy. W trakcie trwania zadania wszelkie wypowiedzi uczestników są notowane, stanowiąc podstawę do omówienia procesu rozwiązywania zadania po jego zakończeniu.

<p><b>Kontakt jako podstawowy warunek efektywności w procesie obsługi klienta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zasady dotyczące nawiązywania kontaktu,</li> <li>• autoprezentacja, czyli sztuka kierowania wrażeniem – budowanie wizerunku osoby/działu,</li> <li>• rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej,</li> <li>• podstawowe umiejętności potrzebne w rozmowie z klientem (sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, argumentacja i przekonywanie),</li> <li>• różne sposoby zachęcania klienta do współpracy,</li> <li>• sposoby dostrajania się do klienta,</li> <li>• znaczenie podtrzymywania „dobrego kontaktu” w kontaktach wewnętrznych i zewnętrznych.</li> </ul>
<p><b>Tworzenie wizerunku własnego jako osoby reprezentującej firmę</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• autoprezentacja (jak i co komunikuję poprzez swoje zachowanie, ekspresję, sposób mówienia, ton głosu...),</li> <li>• diagnoza własnego stylu nawiązywania kontaktu,</li> <li>• sposoby mobilizowania rozmówcy do otwartości i zaangażowania.</li> </ul>
<p><b>Podstawowe zasady zachowywania się wobec zastrzeżeń</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• okazywanie zainteresowania,</li> <li>• traktowanie obiekcji w kategoriach informacji,</li> <li>• zadawanie pytań jako sposób pogłębiania wiedzy o przyczynach pojawiania się zastrzeżeń,</li> <li>• sposoby radzenia sobie z emocjami w momencie pojawiania się zastrzeżeń,</li> <li>• sposoby przyznawania racji klientowi.</li> </ul>
<p><b>Przykładowe zadanie: Lądowanie na Księżycu</b></p> <p>Treść zadania dotyczy konieczności określenia indywidualnego stosunku wobec zaprezentowanego w zadaniu dylematu. Indywidualne wybory są następnie prezentowane na forum – na ich podstawie prowadzone są negocjacje, których wynik wpływa na efekt pracy wszystkich zaangażowanych uczestników. Zawartość merytoryczna zadania jest tak skonstruowana, by zawodowa wiedza uczestników miała jak najmniejszy wpływ na jego przebieg, a o ostatecznym osiąganym wyniku decydowały głównie umiejętności argumentowania i radzenia sobie z zastrzeżeniami. Wynik zadania uzależniony jest od umiejętności utrzymywania partnerskich negocjacji przez uczestników.</p>	
<p><b>Gdy pojawiają się negocjacje...</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• charakterystyka podstawowych stylów prowadzenia negocjacji,</li> <li>• co zyskujemy a co tracimy - korzyści i ograniczenia wynikające ze stosowania określonych stylów,</li> <li>• rodzaj relacji z klientami jako warunek wyznaczający wybór stylu (relacje krótko- bądź długoterminowe),</li> <li>• podstawowe reguły negocjacji nastawionych na współpracę.</li> </ul>
<p><b>Etapy procesu negocjacji</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ustalenie reguł,</li> <li>• nazywanie interesów swoich i partnera,</li> <li>• formułowanie problemów negocjacyjnych.</li> </ul>

### Przykładowe zadanie: Bentley

Negocjacje dotyczące sprzedaży luksusowego samochodu prowadzone są w systemie „jeden na jeden”. Zadaniem jednego z partnerów jest sprzedaż omawianego samochodu na określonych warunkach, zadaniem drugiego jest zakup omawianego samochodu na innych, również ściśle zdefiniowanych warunkach. Uczestnicy otrzymują szczegółowe informacje na temat swoich założeń i oczekiwanych warunków kupna/sprzedaży, historię przedmiotu sprzedaży oraz opis innych czynników, wpływających na obecny kontakt handlowy. Omówienie zadania opiera się na analizie wszelkich zaobserwowanych technik i gier negocjacyjnych, wyjaśniana jest konsekwencja ich stosowania oraz ich rzeczywista skuteczność konsekwencje wynikające z pominięcia poszczególnych etapów poszukiwania rozwiązań.

#### Ćwiczenie umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych i nietypowych

- analiza trudności pojawiających się w kontaktach z klientami,
- sytuacje trudne – skąd się biorą i czego dotyczą?
- typologia klientów - sposoby rozpoznawania poszczególnych typów klienta i dostrajanie się do ich postaw,
- „trudny klient” – radzenie sobie z agresją, zniecierpliwieniem, nadmierną gadatliwością, brakiem zainteresowania, dezorientacją klienta, negatywnym nastawieniem,
- wyjaśnianie zaistniałych problemów (docieranie do osób, z którymi chcemy rozmawiać, wyjaśnianie problemu, budowanie relacji współpracy).

Warunkiem skuteczności w procesie obsługi klienta jest umiejętność plastycznego dostrojenia się do różnego typu osób, w tym również do tzw. „trudnego klienta”. Dzięki ćwiczeniu tego typu sytuacji osoby odpowiedzialne za sprzedaż i obsługę klienta zyskują wiedzę na temat swoich „mocnych i słabych stron” w kontaktach z klientami, oraz mają szansę poznać podstawowe zasady radzenia sobie z różnymi trudnościami mogącymi pojawić się w prowadzonych rozmowach.

#### Wypracowanie (ćwiczenie) zasad obsługi klienta

- opracowanie (w formie „dekalogu”) jednolitego systemu reguł, jakie powinny być bezwzględnie przestrzegane w procesie obsługi klienta.

## PODSUMOWANIE

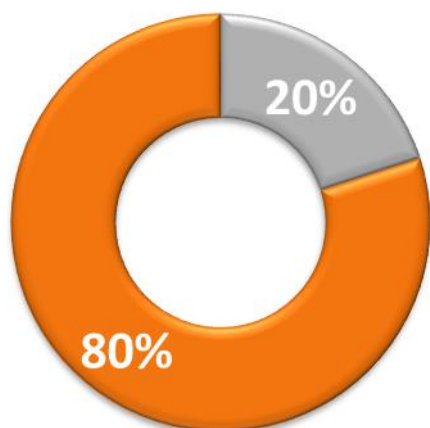


- **dyskusja** podsumowująca,
- wręczenie uczestnikom **certyfikatów** ukończenia szkolenia,
- po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników w razie pytań i udziela indywidualnych informacji zwrotnych,
- zapraszamy uczestników do skorzystania z opcji **e-konsultacji** bądź kontaktu telefonicznego z trenerem.

**Uwaga!** Treść merytoryczna oraz część zadaniowa są przykładowe i mogą ulec zmianie w trakcie trwania szkolenia w związku z potrzebami Uczestników i przebiegiem szkolenia.

## Sposób pracy podczas szkolenia:

---



### 20% część teoretyczna

wykłady interaktywne poparte doświadczeniem trenera i uczestników

### 80% część warsztatowa

zagadnienia teoretyczne poparte przez ćwiczenia indywidualne i grupowe, wnioski z ćwiczeń zapisywanie na tablicy flipchart, dyskusje, sesja pytań i odpowiedzi, **praca na przykładach z praktyki** zawodowej uczestników,

**Warsztaty** nastawione są na praktyczne rozwiązywanie kluczowych i bieżących zagadnień. Po realizacji każdego z zadań pomagamy uczestnikom w przenoszeniu zdobytej wiedzy i doświadczenia na grunt codziennej pracy.

## Materiały szkoleniowe:

---



Każdy z uczestników szkolenia wyposażony zostanie w segregator zawierający komplet materiałów szkoleniowych (liczących od 20 do 40 stron), będący uzupełnieniem treści omawianych podczas zajęć, długopis oraz wszelkie pomoce towarzyszące (arkusze robocze, arkusze pomocnicze, zadania). Dodatkowo osoby biorące udział w szkoleniu dostają materiały poszkoleniowe – **prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów** wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania, oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

## Trener prowadzący:

---

### **Ewa Orlik - Marciniak – trener, doradca biznesowy, coach**

Założycielka i współwłaścicielka firmy Open Konsultacje i Szkolenia. Z wykształcenia psycholog, psychoterapeuta, doradca zawodowy. Ekspert w dziedzinie zarządzania kapitałem ludzkim. Od kilkunastu lat zajmuje się przygotowaniem strategii rozwojowych dla firm i organizacji oraz ich wdrażaniem.

Ma doświadczenie w zakresie diagnozy (Assessment & Development Center, DiSC), realizacji badań metodą 270/360 stopni, badania satysfakcji z pracy oraz wdrażania modeli rozwojowych w organizacjach. Współpracuje z międzynarodowymi korporacjami przy realizacji rozbudowanych projektów HR dotyczących budowy modeli kompetencyjnych, systemów okresowej oceny pracy, systemów motywacyjnych.

Jako konsultant i trener prowadzi szkolenia i warsztaty dla liderów i menedżerów, trenerów wewnętrznych oraz pracowników działów HR.

Prowadzi coachingi indywidualne dla menedżerów najwyższego szczebla. Specjalizuje się w realizacji projektów rozwojowych dla kadry zarządzającej, szczególnie w firmach o działalności produkcyjnej. Interesuje się szczególnie rozwijaniem potencjałów i umiejętności pracowników oraz prawidłowościami rozwoju organizacji.

Jako praktyk współpracuje ze środowiskiem akademickim. Prowadzi zajęcia z przedmiotów psychologicznych w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Jest autorem tematycznych publikacji i artykułów.

### **Trenerka prowadziła projekty rozwojowe dla takich firm:**

Amcor Tobacco Packaging, Aquanet, AVK Armadan, Avon, Blum, Bolsius, BP Europa, Colgate-Palmolive Manufacturing, Dalkia Poznań, DBL Poznań, Enea, Europol Meble, Everen, EWE Energia, Exalo Drilling, Fair Packaging, Firestone Industrial Products, Fresenius Medical Care, Fresenius Nephrocare, Guardian, Hempel Manufacturing, Hotel Reservation Service, Hunter Douglas Fabrication, IBB Andersia Hotel, Idea Expo, MTP, IKEA Industry Poland, Imperial Tobacco, Inalfa, Inea, ITM Baza Poznańska, Janipol Meble, Kimball Electronics, KPS, Kruk, Kromberg & Schubert, Leopold Meble, Limagrain, M&W Spedition, Magna Automotive, Malta-Decor, MAN Accounting Center, MAN Bus, Neapco, Novartis, Novol, Operator Logistyczny Paliw Płynnych, Piotr i Paweł, Plastique, Polinova Polska, Promax, Przedsiębiorstwo Społeczne Diakonijna Spółka Zatrudnienia, Roedel & Partner, Schattdecor, Słodownia Soufflet, Solid Logistics, Steico, Südzucker Polska, Synthos, Telekomunikacja Polska, Topex, Toruńskie Zakłady Materiałów Opatrunkowych, TUI, Unilever, Volkswagen Poznań, VOSS Automotive, Wavin Metalplast-Buk, Widzialni.pl, Wika Polska, Wojewódzki Ośrodek Ruchu Drogowego w Poznaniu, ZRUG.

## Warunki organizacyjne:

<b>Czas trwania szkolenia:</b>	2 dni szkoleniowe ( 2 x 8 x 45 minut + przerwy )
<b>Harmonogram:</b>	09.00-11:00 zajęcia 11:00-11:15 przerwa kawowa 11:15 -13:00 zajęcia 13:00-13:30 lunch 13:30-15:00 zajęcia 15:00-15:15 przerwa kawowa 15:15 -16.00 zajęcia
<b>Liczebność grupy:</b>	od 3 do 5 osób
<b>Termin:</b>	<b>20-21.05.2019 r.</b>
<b>Miejsce:</b>	siedziba firmy OPEN Konsultacje & Szkolenia w Poznaniu przy ul. Serbskiej 6a/1
<b>Cena:</b>	<b>1450 PLN + 23% VAT / 1 osoba</b>
<b>Wartość obejmuje:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w <b>formie warsztatowej</b>,</li> <li>• <b>materiały szkoleniowe</b> będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - wszystkim uczestnikom przesyłamy prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, dzięki czemu uczestnicy mogą odtworzyć treści omawiane na zajęciach,</li> <li>• dostęp do <b>platformy „Strefa Klienta”</b>, gdzie może pobrać materiały, prezentacje, filmy i zdjęcia przygotowane podczas zajęć,</li> <li>• po zakończeniu warsztatu <b>trener jest do dyspozycji</b> w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników,</li> <li>• możliwość skorzystania z <b>e-konsultacji</b> bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania,</li> <li>• każdemu uczestnikowi wręczamy <b>imienny certyfikat</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• podczas szkolenia zapewniony jest <b>catering</b> (lunch i przerwy kawowe).</li> </ul>



**Zapraszam do kontaktu:**

**Julita Gotkowicz**

tel. kom. 881 036 989, tel. 61 66 22 400

[julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)