

# **Radzenie sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych w obsłudze klienta**

## **OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO**

---

Co nas wyróżnia	str. 2
Przygotowanie	str. 3
Profil uczestnika	str. 3
Zawartość merytoryczna szkolenia	str. 3-5
Sposób pracy	str. 6
Materiały szkoleniowe	str. 6
Trener prowadzący	str. 7
Warunki organizacyjne	str. 8

## Co nas wyróżnia:

---

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim doświadczeniem. Są Oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach 4-8 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 Klientów:



## 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 lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

## 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 w obsłudze Klienta.

## Zawartość merytoryczna szkolenia:

---

<p><b>1. Co jest ważne, aby klient czuł się dobrze obsługiwany?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uniwersalne zasady w procesie obsługi klienta (czyli co jest ważne, aby klient czuł się dobrze obsługiwany),</li> <li>• błędy, jakie popełniają osoby odpowiedzialne za obsługę w kontakcie z klientem,</li> <li>• reguły uniwersalne i reguły szczegółowe.</li> </ul>
<p><b>2. Komunikacja z klientem jako podstawa skutecznej obsługi -</b> czyli co robić, aby być właściwie rozumianym</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• podstawowe zasady skutecznej komunikacji,</li> <li>• analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy i odbiorcy,</li> <li>• rola komunikatów werbalnych i niewerbalnych w procesie komunikacji,</li> <li>• sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.</li> </ul>

### 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.

### 3. Podstawowe zasady zachowywania się wobec zastrzeżeń

- okazywanie zainteresowania,
- traktowanie obiekcji w kategoriach informacji,
- zadawanie pytań jako sposób pogłębiania wiedzy o przyczynach pojawiania się zastrzeżeń,
- sposoby radzenia sobie z emocjami w momencie pojawiania się zastrzeżeń,
- sposoby przyznawania racji klientowi.

#### Przykładowe zadanie: *Lądowanie na Księżycu*

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.

### 4. Gdy pojawiają się negocjacje...

- charakterystyka podstawowych stylów prowadzenia negocjacji,
- co zyskujemy a co tracimy - korzyści i ograniczenia wynikające ze stosowania określonych stylów,
- rodzaj relacji z klientami jako warunek wyznaczający wybór stylu (relacje krótko- bądź długoterminowe), podstawowe reguły negocjacji nastawionych na współpracę.

### 5. Etapy procesu negocjacji

- ustalenie reguł,
- nazywanie interesów swoich i partnera,
- formułowanie problemów negocjacyjnych.

#### 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 poszukiwanie rozwiązań.

### 6. Ćwiczenie umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych

- 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).

### Ćwiczenie: scenki prowadzenia rozmów z różnymi typami klientów

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 obsługę klienta zyskują wiedzę na temat swoich „mocnych i słabych stron” w kontaktach z klientami, oraz mają szansę poznać zasady radzenia sobie z różnymi trudnościami mogącymi pojawić się w prowadzonych rozmowach.

#### 7. Wypracowanie zasad obsługi klienta

Na koniec szkolenia uczestnicy formułują wnioski w postaci reguł, jakie powinny być bezwzględnie przestrzegane w procesie obsługi klienta zwłaszcza w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

### PODSUMOWANIE



- **dyskusja podsumowująca,**
- wręczenie uczestnikom **certyfiatów** ukończenia szkolenia,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.
- 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 prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania.

**Uwaga!** Treść merytoryczna może ulec zmianie w trakcie trwania szkolenia w związku z potrzebami Uczestników i przebiegiem zajęć.

## Sposób pracy podczas szkolenia:

---

- ✓ prowadzimy krótkie interaktywne wykłady
- ✓ prezentujemy wiedzę poprzez multimedialne prezentacje
- ✓ przygotowujemy i prezentujemy filmy edukacyjne
- ✓ uczestnicy mogą się zdiagnozować wypełniając kwestionariusze i testy
- ✓ pracujemy z zadaniami zespołowymi i indywidualnymi
- ✓ po realizacji zadań uczestnicy otrzymają informacje zwrotne, wnioski zapisane są na flipcharcie
- ✓ moderujemy dyskusje grupowe
- ✓ przygotowujemy wraz z uczestnikami i pracujemy na zadaniach case study
- ✓ przygotowujemy i zachęcamy do udziału w ćwiczeniach i symulacjach z użyciem kamery i analizą nagranych materiałów



Uczestnicy poprzez **zadania, gry i studia przypadków** uczą się i wyciągają wnioski, samodzielnie poszukują rozwiązań i budują własny zbiór narzędzi i dobrych praktyk, które będą przydatne podczas 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** – psycholog, trener, doradca biznesowy, coach, autorka projektów rozwojowych

Założycielka i współwłaścicielka firmy Open Konsultacje i Szkolenia. Trener z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie. Z wykształcenia psycholog, psychoterapeuta, doradca zawodowy. Ekspert w dziedzinie zarządzania kapitałem ludzkim. Od kilkunastu lat zajmuje się przygotowywaniem strategii rozwojowych dla firm i organizacji oraz ich wdrażaniem. Interesuje się szczególnie rozwijaniem potencjałów i umiejętności pracowników oraz prawidłowościami rozwoju organizacji.

Jako doradca i trener współpracuje z firmami przy realizacji rozbudowanych projektów HRM dotyczących m.in. **rozwoju umiejętności menedżerskich, komunikacji wew., budowania modeli kompetencyjnych, wdrażania systemów motywacyjnych**. Tworzy i realizuje takie projekty jak: **Akademia Menedżera, Train the Trainers, High Potential**. Ma doświadczenie w zakresie diagnozy **Assessment & Development Center**. Prowadzi **coachingi indywidualne** dla menedżerów różnego szczebla.

W pracy trenerskiej specjalizuje się w realizacji szkoleń z zakresu **rozwijania kompetencji menedżerskich, wystąpień publicznych, komunikacji i współpracy, organizacji czasu pracy, radzeniu sobie ze stresem oraz mentoringu i umiejętności trenerskich**.

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.

### **Prowadziła projekty rozwojowe m.in. dla firm:**

Amcor Tobacco Packaging, Aquanet, AVK Armadan, Avon, Blum, Bolsius, BP Europa, Cargo-Partner, Colgate-Palmolive Manufacturing, Dalkia, DBL, 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, Ideaexp, MTP, IKEA Industry Poland, Imperial Tobacco, Inalfa, Inea, ITM Baza Poznańska, Janipol Meble, Kimball Electronics, KPS, Kromberg & Schubert, Leopold Meble, Limagrain, Magna Automotive, Malta-Decor, MAN Accounting Center, MAN Bus, Maripol, Neapco, Novartis, Novol, Operator Logistyczny Paliw Płynnych, Piotr i Paweł, Plastique, Polinova Polska, Promax, Roedl & 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, W.Kruk, 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>	08:30 - 10:00 zajęcia 10:00 - 10:15 przerwa kawowa 10:15 - 11:45 zajęcia 11:45 - 12:00 przerwa kawowa 12:00 - 13:00 zajęcia 13:00 - 13:30 lunch 13:30 - 15:30 zajęcia
<b>Liczebność grupy:</b>	od 4 do 8 osób
<b>Termin:</b>	11-12.10.2021 r.
<b>Miejsce:</b>	Poznań
<b>Cena:</b>	1440 PLN + 23% VAT / 1 osoba
<b>Wartość obejmuje:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ankietę diagnozy potrzeb</b> skierowaną do uczestników przed szkoleniem,</li> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w formie <b>warsztatowej – ćwiczenia – wnioski</b>,</li> <li>• <b>materiały drukowane lub elektroniczne</b> będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć,</li> <li>• dostęp do <b>platformy „Strefa Klienta”</b>, gdzie można 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>• <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-Żok**

tel. 881 036 989

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

**ZAPISZ SIĘ**