

Profesjonalna obsługa 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

Prowadzenie:

Ewa Orlik-Marcianiak

Poznań, 5 - 6 września 2022 r.

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 jeszcze lepiej przygotować zagadnienia, które będą omawiane podczas szkolenia.

Profil uczestnika:

Szkolenie jest skierowane do osób, które mają już doświadczenie w obsłudze klienta i chcą podnieść swoje kompetencje oraz dowiedzieć się reagować w różnych sytuacja podczas kontaktu z klientami. Zajęcia będą wartościowe również dla osób, które dopiero zaczynają pracę z obsługą klienta.

Zawartość merytoryczna szkolenia:

<p>1. Zasady obsługi klienta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • uniwersalne zasady w procesie obsługi klienta, trójkąt satysfakcji - merytoryka, pragmatyka, emocje, • czego ludzie nie znoszą w obsłudze, a za czym tęsknią? • jakie nasi klienci mają potrzeby? • proces obsługi klienta, • struktura rozmowy z klientem.
<p>2. Tworzenie wizerunku własnego jako osoby reprezentującej firmę</p>	<ul style="list-style-type: none"> • autoprezentacja (jak i co komunikuję poprzez swoje zachowanie, ekspresję, sposób mówienia, ton głosu...), • diagnoza własnego stylu nawiązywania kontaktu, • sposoby mobilizowania rozmówcy do otwartości i zaangażowania.
<p>3. Techniki komunikacyjne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • podstawowe zasady skutecznej komunikacji, • analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy i 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>4. Kontakt w obsłudze klienta – jak dobrze zacząć i jak się dowiedzieć, czego klient naprawdę chce</p>	<ul style="list-style-type: none"> • zasady dotyczące nawiązywania kontaktu, • autoprezentacja, czyli sztuka kierowania wrażeniem – budowanie wizerunku osoby/działu, • podstawowe umiejętności potrzebne w rozmowie z klientem (sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, argumentacja i przekonywanie), • różne sposoby zachęcania klienta do współpracy, • sposoby dostrajania się do klienta, • znaczenie podtrzymywania „dobrego kontaktu”.
<p>5. Prezentacja produktu/ usługi:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • pytania w analizie potrzeb klienta, • prezentowanie cech w odniesieniu do potrzeb, • język korzyści, • wyjaśnianie zasad, uprzedzanie, • dawanie wyboru (kiedy dawanie wyboru blokuje, a kiedy motywuje do podjęcia decyzji?), • podejmowanie roli eksperta, uzasadnianie propozycji.
<p>6. Zasady zachowywania się wobec zastrzeżeń</p>	<ul style="list-style-type: none"> • okazywanie zainteresowania, • traktowanie obiekty 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: Łądowanie 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 argumentowanie i radzenia sobie z zastrzeżeniami. Wynik zadania uzależniony jest od umiejętności utrzymywania partnerskich negocjacji przez uczestników.

7. 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.



- 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.

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,
- w razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników 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 przygotowaniem 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:

Amcors 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, 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, W.Kruk, Widzialni.pl, Wika Polska, Wojewódzki Ośrodek Ruchu Drogowego w Poznaniu, ZRUG.

Warunki organizacyjne:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Harmonogram:	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
Liczebność grupy:	od 4 do 8 osób
Termin:	05-06.09.2022 r.
Miejsce:	Poznań
Cena:	1440 PLN + 23% VAT / 1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • ankietę diagnozy potrzeb skierowaną do uczestników przed szkoleniem, • przeprowadzenie zajęć przez trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały drukowane lub elektroniczne będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć, • dostęp do platformy „Strefa Klienta”, gdzie może pobrać materiały, prezentacje, filmy i zdjęcia przygotowane podczas zajęć, • po zakończeniu warsztatu trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • możliwość skorzystania z e-konsultacji bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).

zapraszam do kontaktu

Julita Gotkowicz - Żok

tel. 881 036 989

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

ZAPISZ SIĘ