



RADZENIE SOBIE W SYTUACJACH TRUDNYCH I KONFLIKTOWYCH W OBSŁUDZE KLIENTA

oferta szkolenia otwartego

Szkolenie zwiększa pewność siebie uczestników w prowadzeniu rozmów z klientami w sytuacji napięcia lub konfliktu poprzez poznanie zasad i technik komunikacji, asertywność oraz sposoby reagowania na negatywne emocje rozmówców. Uczestnicy będą mieli okazję do wymiany doświadczeń oraz omówienia sytuacji, z którymi spotkali się w pracy z klientami.

Sposób pracy podczas szkolenia:

Uczestnicy poprzez **ćwiczenia 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.

- ✓ pracujemy w oparciu o **case study**, które pokazują realne problemy i rozwiązania z różnych branż,
- ✓ prowadzimy ćwiczenia zespołowe i indywidualne, po ich realizacji uczestnicy otrzymają informacje zwrotne, **wnioski** zapisujemy na flipcharcie, a następnie przekazujemy uczestnikom w formie prezentacji,
- ✓ przygotowujemy i zachęcamy do udziału w ćwiczeniach **symulacyjnych**,
- ✓ zachęcamy uczestników do dzielenia się własnym doświadczeniem i moderujemy **dyskusje** grupowe,
- ✓ prowadzimy krótkie, **interaktywne wykłady**,
- ✓ uczestnicy mogą się **zdiagnozować** wypełniając kwestionariusze.

Trener prowadzący:
Łukasz Kukorowski

Liczebność grupy:
3 – 5 osób

Termin realizacji:
11.12.2023

Czas trwania:
1 dzień szkoleniowy
w godz.
9:00-16:00

Miejsce realizacji:
**ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań**

OPEN
Konsultacje i Szkolenia
Ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań

Julita
tel. 881 036 989

www.open-szkolenia.pl



PRZYGOTOWANIE:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie 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 dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem i chcą zyskać umiejętność skutecznego radzenia sobie z trudnymi/ konfliktowymi sytuacjami.

ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

1. Skuteczna komunikacja pro klienta	<ul style="list-style-type: none"> • budowanie partnerskich relacji, poszukiwanie rozwiązań i wspólnych płaszczyzn, • przyjęcie perspektywy klienta i czynniki satysfakcji, • intencje w komunikacji, • parafraza i odzwierciedlenie, pytania, klaryfikacje.
2. Komunikacja transformująca	<ul style="list-style-type: none"> • techniki aktywnego słuchania, • zmiana perspektywy, szukanie porozumienia, • zmiana języka negatywnego na pozytywny, • język korzyści.
3. Asertywna komunikacja w obsłudze trudnego klienta	<ul style="list-style-type: none"> • zachowania asertywne, • potrzeby, oczekiwania, a szacunek i empatia, • technika stawiania granic, • asertywna odmowa.
4. Typologia klientów	<ul style="list-style-type: none"> • autodiagnoza - jakim typem klienta jestem? • oczekiwania ze względu na typy klienta, • dostosowanie kodu do danego typu klienta, dostrajanie.

<p>5. Trudny klient</p>	<ul style="list-style-type: none"> • przyczyny i źródła konfliktów, rola twojego podejścia i zainteresowania, • zasady obsługi trudnego klienta, • techniki radzenia sobie z obsługą trudnego klienta, • elementy negocjacji w obsłudze trudnego klienta.
<p>6. Inteligencja emocjonalna w obsłudze trudnego klienta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • przebieg reakcji stresowej - zmiany w zachowaniach i fizjologii, • techniki radzenie sobie z negatywnymi emocjami, • funkcja stresu, emocje i stres jako zasób, • zarządzanie sobą w stresie.
	<ul style="list-style-type: none"> • analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z „trudnymi” klientem, • analiza przyczyn powstawania trudności, • analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań, • wykorzystanie parafrazy i odzwierciedlania w łagodzeniu napięcia rozmówcy, • budowanie pozytywnego nastawienia u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.
<p>PODSUMOWANIE:</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 realizowanych podczas zajęć, • w razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia trener jest do dyspozycji uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych.

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

Czas trwania szkolenia:	1 dzień szkoleniowy (1 x 8 x 45 minut + przerwy)
Liczebność grupy:	3 - 5 osób
Termin:	11.12.2023 r.
Miejsce:	Siedziba firmy OPEN - ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
Cena:	800 PLN + 23% VAT / 1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • diagnozę potrzeb w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem, • przeprowadzenie zajęć przez trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały drukowane i 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 realizowanych podczas zajęć, • po zakończeniu szkolenia trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).
Płatność:	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy dzień po realizacji z terminem płatności 7 dni (nie pobieramy zaliczki przed realizacją szkolenia).

Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz- Żok

tel. 881 036 989

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY
(kliknij w ikonę poniżej):



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, na podstawie ankiety wypełnionej przez uczestników przed szkoleniem.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach 3 - 5 osobowych**, dzięki temu każdy uczestnik ma okazję wziąć udział w ćwiczeniach i otrzymać indywidualne informacje zwrotne.
- ✓ **Warsztatowy sposób pracy** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę i ćwiczenia, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych** – po szkoleniu uczestnicy mogą pobrać materiały 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: Standard Usług Szkoleniowo – Rozwojowych SUS 2. 0.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, zrealizowaliśmy projekty rozwojowe zarówno dla przedsiębiorstw MŚP, dużych firm oraz międzynarodowych korporacji, poniżej wyszczególniamy kilku naszych Klientów:



PEŁNA OFERTA NASZEJ FIRMY:



PROJEKTY ROZWOJOWE



DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ
I FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI



BADANIA, DIAGNOSTYKA, AUDYTY



COACHING I KONSULTACJE



WARSZTATY DLA ZESPOŁÓW



SZKOLENIA ZAMKNIĘTE



SZKOLENIA OTWARTE



DZIAŁANIA ONLINE