

OPEN

konsultacje & szkolenia



## PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA – czego ludzie nie znoszą w obsłudze, a za czym tęsknią

### oferta szkolenia otwartego

Szkolenie buduje świadomość oczekiwań współczesnego klienta i rozwija umiejętności właściwego dopasowania do nich. Dzięki ćwiczeniom uczestnicy nabędą umiejętność budowania relacji i rozwiną umiejętności komunikacyjne. Szkolenie ma też na celu rozwijanie asertywności oraz umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych podczas obsługi klienta.

#### **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,
- ✓ 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**.



Standard Usług  
Szkoleniowo-Rozwojowych

Trener prowadzący:  
**Łukasz Kukorowski**

Liczebność grupy:  
**3 – 5 osób**

Termin realizacji:  
**21-22.11.2024 r.**

Czas trwania:  
2 dni szkoleniowe  
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](http://www.open-szkolenia.pl)



## PRZYGOTOWANIE:

### ANKIETA DLA UCZESTNIKÓW

Proponujemy zebranie potrzeb uczestników na tydzień przed szkoleniem w postaci odpowiedzi na jedno krótkie pytanie: **Jaki klient jest dla Ciebie trudny?** Opisz w kilku zdaniach zachowania klienta i sytuację trudną tak, abyśmy mogli podczas szkolenia zaoferować Ci konkretne rozwiązania.

Podczas spotkania trener będzie nawiązywał do otrzymanych przed szkoleniem zgłoszeń i podkreślał, kiedy podczas szkolenia udzielona będzie odpowiedź na dane zgłoszenie i jak przećwiczona zostanie technika radzenia sobie z daną kwestią.

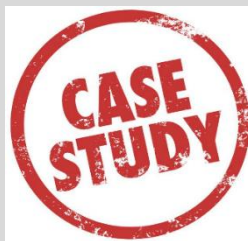
## PROFIL UCZESTNIKA:

Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem.

## ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

<p><b>1. Wymagania współczesnego klienta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• współczesne trendy w profesjonalnej obsłudze klienta,</li> <li>• czego ludzie nie znoszą w obsłudze?</li> <li>• za czym tęsknią?</li> <li>• co zrobić, by wywołać efekt WOW?</li> <li>• co zrobić, by klient był nie tylko usatysfakcjonowany, ale by wracał i polecał nas znajomym?</li> </ul>
<p><b>2. Jak budować relację z klientem, by trafić w jego oczekiwania?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• metody wzbudzania szacunku i zaufania,</li> <li>• techniki budowania partnerskiej relacji,</li> <li>• diagnoza potrzeb i oczekiwań oraz ich wpływ na umiejętny dobór usług/produktu,</li> <li>• poszukiwanie rozwiązań i wspólnych płaszczyzn,</li> <li>• dopasowanie do klienta.</li> </ul>

<b>3. Komunikacja prokliencka</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przyjęcie perspektywy klienta,</li> <li>• metody prezentowania intencji własnych i odkrywanie intencji klienta,</li> <li>• techniki aktywnego słuchania,</li> <li>• rekomendowanie rozwiązań językiem korzyści,</li> <li>• zmiana języka negatywnego na pozytywny,</li> <li>• zwroty wzmacniające i osłabiające przekaz,</li> <li>• skuteczne wykorzystanie otrzymanych informacji,</li> <li>• posługiwanie się faktami,</li> <li>• argumentacja logiczna i emocjonalna,</li> <li>• rola głosu i intonacji w kontakcie telefonicznym,</li> <li>• udzielanie rzeczowych informacji.</li> </ul>
<b>4. Asertywność w obsłudze klienta dzisiejszego klienta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• techniki asertywnej obsługi klienta,</li> <li>• zachowania asertywne,</li> <li>• techniki stawiania granic,</li> <li>• asertywna odmowa.</li> </ul>
<b>5. Obsługa trudnych klientów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trudny klient - to znaczy jaki?</li> <li>• zasady i techniki radzenia sobie z obsługą trudnego klienta,</li> <li>• metody radzenia sobie z trudnymi sytuacjami,</li> <li>• zmiana oceny na opinię,</li> <li>• szacunek i empatia.</li> </ul>
<b>6. Konflikt w obsłudze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• psychologia i źródła konfliktu,</li> <li>• zachowania prowadzące do eskalacji,</li> <li>• opanowanie - jak zachować spokój?</li> <li>• własny styl rozwiązywania konfliktu,</li> <li>• wyrażanie potrzeb,</li> <li>• narzędzia zarządzania konfliktem,</li> <li>• jak przekazać niekorzystne informacje?</li> </ul>
<b>7. Rola emocji w obsłudze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• co kryje się za emocjami klienta?</li> <li>• jak uruchomić empatię i troskę?</li> <li>• spirala emocji,</li> <li>• wygaszanie emocji swoich i klienta,</li> <li>• techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami.</li> </ul>
<b>8. Wywieranie wpływu w obsłudze klienta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• techniki wywierania wpływu,</li> <li>• manipulacje klienta,</li> <li>• reguły wpływu społecznego,</li> <li>• podstawy negocjacji w obsłudze klienta,</li> <li>• komunikacja wprost.</li> </ul>



- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem,
- ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem - sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, udzielania informacji,
- pytania w analizie potrzeb klienta – jak dobrze zacząć i jak się dowiedzieć, czego klient naprawdę chce,
- inicjatywa własna – jak możemy pomóc klientowi, efekt WOW w obsłudze klienta,
- typologia klientów - jak rozpoznawać i właściwie reagować na różne style zachowań i komunikacji,
- analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.

## 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

## WARUNKI ORGANIZACYJNE:

<b>Czas trwania szkolenia:</b>	2 dni szkoleniowe ( 2 x 8 x 45 minut + przerwy )
<b>Liczebność grupy:</b>	3 - 5 osób
<b>Termin:</b>	21-22.11.2024 r.
<b>Miejsce:</b>	Siedziba firmy OPEN - ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
<b>Cena:</b>	<b>1590 PLN + 23% VAT / 1 osoba</b>
<b>Wartość obejmuje:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>diagnozę potrzeb</b> w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem,</li> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenera z wieloletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w formie <b>warsztatowej – ćwiczenia –&gt; wnioski</b>,</li> <li>• <b>materiały drukowane i 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 realizowanych podczas zajęć,</li> <li>• po zakończeniu szkolenia <b>trener jest do dyspozycji</b> w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników,</li> <li>• <b>imienny certyfikat</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• podczas szkolenia zapewniony jest <b>catering</b> (lunch i przerwy kawowe).</li> </ul>
<b>Płatność:</b>	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](mailto: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



WELLBEING



DZIAŁANIA ONLINE