



## OBSŁUGA KLIENTA - radzenie sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych

### 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 spotykają 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,
- ✓ 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**.



Trener prowadzący:  
**Łukasz Kukorowski**

Liczebność grupy:  
**3 – 5 osób**

Termin realizacji:  
**18-19.12.2024 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. Skuteczna komunikacja pro klienta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• budowanie partnerskich relacji, poszukiwanie rozwiązań i wspólnych płaszczyzn,</li> <li>• przyjęcie perspektywy klienta i czynniki satysfakcji,</li> <li>• intencje w komunikacji,</li> <li>• parafraza i odzwierciedlenie, pytania, klaryfikacje.</li> </ul>
<p><b>2. Komunikacja transformująca</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• techniki aktywnego słuchania,</li> <li>• zmiana perspektywy, szukanie porozumienia,</li> <li>• zmiana języka negatywnego na pozytywny,</li> <li>• język korzyści.</li> </ul>

<b>3. Typologia klientów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• autodiagnoza - jakim typem klienta jestem?</li> <li>• oczekiwania ze względu na typy klienta,</li> <li>• dostosowanie kodu do danego typu klienta, dostrajanie.</li> </ul>
<b>4. Deeskalacja konfliktów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozpoznawanie sygnałów eskalacji konfliktu.</li> <li>• Techniki deeskalacji: aktywne słuchanie, empatia, komunikacja niewerbalna.</li> <li>• Praktyczne zastosowanie technik deeskalacji: studium przypadków.</li> <li>• <u>Ćwiczenia w parach</u>: jak efektywnie deeskalować konflikt w rozmowie z klientem</li> </ul>
<b>5. Komunikacja asertywna w obsłudze klienta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wprowadzenie do komunikacji asertywnej</li> <li>• Techniki asertywności: wyrażanie swoich potrzeb, obrona granic i opinii w sposób szanujący innych.</li> <li>• Jak radzić sobie z trudnymi klientami przy użyciu asertywnej komunikacji?</li> <li>• <u>Ćwiczenia praktyczne</u>: odgrywanie ról w sytuacjach konfliktowych.</li> </ul>
<b>6. Zarządzanie emocjami w sytuacjach trudnych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Znaczenie zarządzania emocjami w obsłudze klienta.</li> <li>• Techniki kontroli emocji: rozpoznawanie i nazywanie emocji.</li> <li>• Rola samopoznania i inteligencji emocjonalnej w radzeniu sobie z emocjami.</li> <li>• <u>Ćwiczenia praktyczne</u>: symulacje sytuacji stresowych z klientami</li> </ul>
<b>7. Rozwiązywanie konfliktów i budowanie pozytywnych relacji z klientami</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Style rozwiązywania konfliktów, autodiagnoza własnego stylu</li> <li>• Jak skutecznie negocjować z klientem w trudnych sytuacjach?</li> <li>• Budowanie długoterminowych, pozytywnych relacji z klientami po konflikcie.</li> <li>• <u>Studium przypadku</u>: analiza sytuacji konfliktowych i ich rozwiązań.</li> </ul>
<b>8. Radzenie sobie ze stresem po trudnych sytuacjach</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jak radzić sobie z następstwami stresu po trudnej rozmowie lub konflikcie?</li> <li>• Techniki regeneracji: co robić po pracy, aby zredukować poziom stresu?</li> <li>• <u>Ćwiczenia praktyczne</u>: opracowanie indywidualnej strategii radzenia sobie ze stresem</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem</li> <li>• ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem - sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, udzielania informacji,</li> <li>• pytania w analizie potrzeb klienta – jak dobrze zacząć i jak się dowiedzieć, czego klient naprawdę chce,</li> <li>• inicjatywa własna – jak możemy pomóc klientowi, efekt WOW w obsłudze klienta,</li> <li>• typologia klientów - jak rozpoznawać i właściwie reagować na różne style zachowań i komunikacji</li> <li>• analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.</li> </ul>

## 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>	18-19.12.2024 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