

PROGRAM SZKOLENIA

Organizator szkolenia	Białostocka Fundacja Kształcenia Kadr
Tytuł szkolenia	Bezpośrednia obsługa klienta w trudnych sytuacjach
Trener	Zbigniew Rećko
<u>I DZIEŃ</u>	
9.00 – 10.30	Zapoznanie z uczestnikami i wprowadzenie <ul style="list-style-type: none"> • Oczekiwanie względem szkolenia • Ćwiczenia integrujące
10.30 – 10.45	Przerwa kawowa
10.45 – 12.15	Moja osoba podstawą w efektywnym procesie obsługi Klienta <ul style="list-style-type: none"> • Wykorzystanie odpowiednich cech osobowości • Co sprawia, że Klient czuje się obiektywnie dobrze obsłużony ? • Co sprawia, że Klient czuje się subiektywnie dobrze obsłużony ?
12.15 – 12.30	Przerwa kawowa
12.30 – 14.00	Nowoczesne podejście – rozpoznawanie drugiej strony <ul style="list-style-type: none"> • Zdobywanie informacji o kliencie kluczem do satysfakcji • Potrzeby Klienta • Sztuka odpowiadania na pytania
14.00 – 14.30	Obiad
14.30 – 16.00	Nowoczesne podejście – rozpoznawanie drugiej strony <ul style="list-style-type: none"> • Pytania o zrozumienie • Ocena i rozwój sytuacji • Skąd Klient wie, że podczas rozmowy jesteś cierpliwy i życzliwy lub zirytowany ?
<u>II DZIEŃ</u>	
9.00 – 10.30	Profesjonalna obsługa Klienta <ul style="list-style-type: none"> • Etapy rozmowy z Klientem • Wybierz styl rozmowy odpowiedni do Twojej osobowości • Dobór technik zależnie od naszej pozycji rozmówcy • Stosowanie faz podczas rozmowy • Stosowanie finalizacji podczas rozmów
10.30 – 10.45	Przerwa kawowa
10.45 – 12.15	Trudne sytuacje – porażka/stres czy może wyzwanie ? <ul style="list-style-type: none"> • Sposoby obrony przed manipulacjami ze strony Klienta • Atak werbalny i inwazyjny ze strony Klientów – skuteczna obrona • Pokonanie zastrzeżeń • Wyrażanie opinii, pochwał i krytyki z zachowaniem prawidłowych relacji
12.15 – 12.30	Przerwa kawowa



12.30 – 14.00	Trudne sytuacje – porażka/stres czy może wyzwanie ? <ul style="list-style-type: none">• Rozwiązywanie problemów – przyjęcie skarg• Asertywna odmowa – rzutowanie w przyszłość• Zasady pracy z klientem zdenerwowanym i agresywnym
14.00 – 14.45	Obiad
14.45 – 15.45	Reklamacje – reakcja ucieczki czy prezent ? <ul style="list-style-type: none">• Klasyfikacja reklamacji (nieporozumienie, wątpliwość, skarga)• Reklamacje – kultura odpowiedzi• Reklamacje uzasadnione i nieuzasadnione• Rozwiązanie problemu – przyjęcie reklamacji
15.45 – 16.15	Podsumowanie szkolenia i informacje zwrotne.