



Obsługa klienta trudnego i zarządzanie stresem

CELE I KORZYŚCI

- ✓ Uczestnicy dowiedzą się jaki ludzie postrzegają rzeczywistość i skąd biorą się „trudni klienci”.
- ✓ Poznają typy zachowań trudnych klientów i jak postępować z każdym z typów w różnych sytuacjach.
- ✓ Dowiedzą się w jaki sposób skutecznie komunikować się z trudnymi klientami.
- ✓ Dowiedzą się w jaki sposób radzić sobie z różnorodnymi obiekcjami klientów.
- ✓ Dowiedzą się, jaki ulepszyć obsługę klienta trudnego.
- ✓ Dowiedzą się, jak radzić sobie z krytyką i jak przejmować kontrolę w sytuacjach trudnych.
- ✓ Dowiedzą się skąd bierze się stres i jak sprawnie sobie z nim radzić.

PROGRAM SZKOLENIA

- Umiejętność identyfikacji typów klientów
 - ✓ Typologia zachowań klientów
 - ✓ Osobowość polarna
 - ✓ Zasady i techniki obsługi poszczególnych typów
- Zrozumieć, zbudować relacje i porozumiewać się
- Identyfikacja klientów trudnych oraz trafne rozpoznanie problemów
- Radzenie sobie z obiekcjami klientów w sytuacjach trudnych
- Świadomość nawyków i zwyczajów klienta
- Najczęściej popełniane błędy w obsłudze klienta
- Emocje w sytuacjach trudnych
- Reagowanie na krytykę klienta
- Konflikt, jego źródła i rozwiązywanie

- Zachowanie w konflikcie. Ustępstwa racjonalne, emocjonalne, kiedy i jak ustąpić
- Asertywność w kontaktach z klientem
 - ✓ Strategie radzenia sobie z trudnymi klientami i sytuacjami
 - ✓ Sposoby odpowiadania na krytykę
 - ✓ Komunikat „JA”
 - ✓ Poszukiwanie krytyki
 - ✓ Technika mgły
- Skąd bierze się stres?
- Stres negatywny vs pozytywny
- Moje pytania i odpowiedzi – rola dialogu wewnętrznego w powstawaniu stresu
- Relaksacja metodą Silvy
- Kierowanie emocjami (Triada Doświadczeń)
- Wzmacnianie poczucia własnej wartości i pewności siebie

Formuła

Szkolenie prowadzone jest zgodnie z założeniem, że człowiek uczy się zarówno na poziomie świadomym, jak i nieświadomym, indywidualnie i w grupie, poprzez analizę i syntezę oraz poprzez nabywanie nowej wiedzy i wykorzystanie wiedzy już posiadanej.

Dlatego podczas szkolenia wykorzystywane są następujące metody:

- ✓ Ćwiczenia indywidualne i grupowe
- ✓ Studia przypadków
- ✓ Testy, kwestionariusze i formularze autoanalizy
- ✓ Prezentacje multimedialne
- ✓ Filmy dokumentalne i fabularne
- ✓ Krótkie wykłady interaktywne

CZAS TRWANIA I MIEJSCE

Czas trwania:

2 dni – 16 godzin

Ze względu na to, że grupa liczy 20 osób rekomendujemy ją podzielić na dwie po 10 osób każda, dzięki temu warsztat będzie bardziej efektywny.

WYCENA

3200 zł netto za dzień szkoleniowy

Istnieje możliwość częściowego rozliczenia w barterze.

Cena szkolenia obejmuje:

- ✓ Przed szkoleniem - zbadanie wiedzy uczestników szkolenia poprzez rozesłanie anonimowych ankiet
- ✓ Dojazd trenera na miejsce szkolenia
- ✓ Doprecyzowanie programu szkolenia do potrzeb klienta
- ✓ Materiały szkoleniowe
- ✓ Przeprowadzenie szkolenia w siedzibie klienta
- ✓ Wydanie certyfikatów

Powyższa propozycja nie stanowi oferty w rozumieniu prawa.