

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W URZĘDZIE

CZAS TRWANIA SZKOLENIA – 2 dni (16 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)

CELE SZKOLENIA

- Kształtowanie umiejętności w zakresie obsługi klienta
- Wypracowanie przez uczestników szkolenia umiejętności budowania odpowiednich relacji, także z wymagającym klientem
- Uzmysłowienie uczestnikom wagi relacji z klientem
- Rozwój kompetencji w obszarze jakości komunikacji
- Budowanie proefektywnej postawy w sytuacjach trudnych i konfliktowych
- Poznanie własnych silnych stron i ograniczeń w obsłudze klienta
- Rozwój umiejętności reagowania na trudne sytuacje w obsłudze klienta

PROGRAM SZKOLENIA

POSTAWA PROKLIENCKA

- Wizerunek obsługi klienta – elementy składowe
- Złota i platynowa zasada obsługi klienta
- Wzbudzanie sympatii

NAWIĄZYWANIE KONTAKTU Z KLIENTEM

- Znaczenie pierwszego wrażenia
- Rola indywidualnego podejścia do klienta
- Strategie otwarcia rozmowy i przełamywanie lodów
- Nawiązywanie kontaktu i podtrzymywanie relacji
- Określenie i zrozumienie potrzeb klienta
- Zasady budowania przyjaznego klimatu rozmowy

ROZWINIĘCIE UMIEJĘTNOŚCI ZDOBYWANIA PRECYZYJNYCH INFORMACJI O POTRZEBACH KLIENTÓW

- Umiejętność profesjonalnego zadawania pytań
- Wykorzystanie otrzymanych informacji
- Umiejętność słuchania i potwierdzanie słuchania
- Ustalenie niezbędnych informacji
- Precyzyjne formułowanie komunikatów
- Pokonywanie oporu i niechęci rozmówcy

TYPY KLIENTA – SPOSÓB SKUTECZNEJ OBSŁUGI

- Rozpoznanie charakterystyki klienta
- Dopasowanie stylu do typu klienta
- Wpływ poprzez wartości klienta

ZASPOKAJANIE PSYCHOLOGICZNYCH POTRZEB KLIENTA

- Badanie potrzeb klienta
- Jak sprawić, aby klient poczuł się ważny?
- Jak wpływać na pozytywne emocje klienta?
- Budowanie lojalności i zadowolenia
- Optymalność tworzenia dobrych relacji z klientem

SKUTECZNA KOMUNIKACJA WERBALNA

- Siła tego co mówimy - słowa
- Siła tego jak mówimy - głos

- Zasady skutecznej argumentacji i przekazywania informacji
- Klarowność i przejrzystość wypowiedzi
- Techniki nawiązywania i potwierdzania kontaktu, umiejętność stawiania pytań, techniki uzyskiwania odpowiedzi twierdzącej, argumentowanie, komunikaty budujące zaufanie
- Pułapki w komunikacji werbalnej

AKTYWNE SŁUCHANIE

- Poziomy jakości słuchania
- Selektywne słuchanie klienta
- Sztuka wychwytywania istotnych elementów

TECHNIKI RADZENIA SOBIE ZE STRESEM I EMOCJAMI

- Mechanizmy powstawania stresu
- Jak stres wpływa na komunikację?
- Style reakcji na stres
- Efektywna rozmowa z klientem w sytuacjach stresowych – jak opanować własne emocje w czasie rozmowy?
- Zarządzanie stresem poprzez relacje
- Przyczyny niezadowolenia klientów
- Reagowanie na emocje i zażalenia