

## SZTUKA SKUTECZNEJ OBSŁUGI KLIENTA URZĘDU – JAK ASERTYWNIE BUDOWAĆ DOBRE RELACJE W SYTUACJACH TRUDNYCH

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

### CEL SZKOLENIA

Szkolenie koncentruje się na rozwijaniu kompetencji uczestników w zakresie zarządzania relacjami z klientami w sytuacjach trudnych w rzeczywistości urzędu (70% to ćwiczenia, 30% to zajęcia praktyczne). Dodatkowo warsztaty pokażą jak w praktyce skutecznie stosować zasady profesjonalnej obsługi klienta oraz jakie znaczenie odgrywa wizerunek Pracodawcy. Uczestnicy dowiedzą się co wpływa na jakość obsługi klienta. Wykorzystane podczas szkolenia ćwiczenia pozwolą uświadomić sobie jaki wpływ na relację z klientami ma rola własna pracownika. Uczestnicy będą mieli okazję przeanalizować swoje mocne i słabe strony w kontakcie z klientami oraz naberą umiejętność interpretacji zachowań klientów na różnych etapach procesu obsługi. Ponadto warsztaty pokażą jak dopasować styl prowadzonych rozmów do stylu i osobowości klienta.

### WIEDZA I UMIEJĘTNOŚCI NABYTE PODCZAS SZKOLENIA

#### Uczestnicy poznają typologię Klientów i dowiedzą się:

- Jak dopasować rozmowę do stanu emocjonalnego oraz typu osobowości rozmówcy?
- Co zrobić by klienci wysłuchali argumentów?
- Jak radzić sobie z obsługą Klienta w sytuacjach konfliktowych?
- Jak radzić sobie ze stresem podczas trudnej rozmowy z Klientem?
- Jak reagować na zarzuty ze strony Klienta?

#### Uczestnik zdobędzie i udoskonali umiejętności:

- skutecznego porozumiewania się w sytuacji konfliktowej
- wpływania na zmianę czyjegoś sposobu postępowania i/ lub przekonań
- otwartego i bezpośredniego komunikowania się z innymi
- rozumienia zachowań innych ludzi
- konstruktywnego zachowania się w trudnych sytuacjach interpersonalnych

### PROGRAM SZKOLENIA

#### 1. Rola emocji i naszego nastawienia w kontakcie z Klientem

- rola własnego nastawienia do innych – budowanie pozytywnego nastawienia
- samoświadomość a kontakt z Klientem
- zmiana myślenia o sobie i innych kluczem do sukcesu
- przekonanie i stereotypy
- przepis na swój sukces życiowy/zawodowy
- własne ograniczenia i możliwości
- zamiana przeszkadzających nawyków

#### 2. Komunikacja w obsłudze trudnego Klienta

- bariery komunikacji – dlaczego ludzie mają trudności w porozumiewaniu się, analiza ograniczeń i możliwości SWOT
- test „MÓJ STYL KOMUNIKACJI”- analiza własnego stylu komunikacyjnego
- techniki skutecznej komunikacji i ich wpływ na obsługę Klienta
- „SZTUKA ZADAWANIA PYTAŃ” – od ogółu do szczegółu. Technika lejka – zadawanie pytań, zmierzających do celu, czyli uzyskania oczekiwanej odpowiedzi. Pytanie otwarte, zamknięte, sugerujące, hipotetyczne
- rozpoznawanie ukrytych potrzeb klienta, metoda nurkowania, identyfikacja typu, dążeń i sytuacji klienta
- procesy decyzyjne klientów – rola wartości, potrzeb i dążeń

**3. Narzędzia komunikacji podczas obiekcji Klienta. Komunikacja w sytuacji konfliktowej**

- zdania, zwroty doceniające i dowartościowujące Klienta
- argumentacja i przekonywanie do swoich racji. Rola argumentów, faktów, konkretnych informacji w sytuacji konfliktowej
- język korzyści
- techniki przekonywania: zmiana perspektywy, metoda FBI
- intonacja głosem
- techniki lingwistyczne – słowa, które uspokajają
- słowa, które wyzwalają gniew klienta

**4. Język ciała jako ważny element zwiększania wyrazistości komunikacyjnej i wywierania pozytywnego wpływu na Klienta**

- Najważniejsze elementy składające się na nasz język ciała
- Elementy języka ciała a budowanie własnej wyrazistości komunikacyjnej
- Język ciała a wywieranie pozytywnego wpływu na Klienta Urzędu
- Spójność języka ciała z przekazem werbalnym – wiarygodność komunikacyjna

**5. Wywieranie wpływu i manipulacje ze strony Klientów – rozpoznawanie i przeciwdziałanie. Elementy języka perswazji**

- istota manipulacji i perswazji
- model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację
- technika „dostrajania” i „prowadzenia”. Moc i magia słowa
- techniki wywierania wpływu – reguły i techniki wywierania wpływu

**6. Asertywność, czyli umiejętność bronięcia swoich praw w kontakcie z Klientami**

- asertywność i jej definicje
- perswazja i asertywność w odpowiadaniu na niezadowolenie klientów
- zachowania agresywne i uległe – diagnoza własnego poziomu asertywności
- rola empatii
- techniki pracy z trudnym klientem wykorzystujące asertywność
- komunikat Ja
- wyrażanie osobistych opinii i przekonań
- umiejętność odmawiania w sposób konstruktywny
- reagowanie na emocje
- model reagowania na emocje niezadowolonego i agresywnego klienta
- rozwijanie umiejętności radzenia sobie z krytyką klientów
- stawianie granic „trudnemu” klientowi

**7. Sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresowymi w kontakcie bezpośrednim/telefonicznym z Klientem**

- stres a kontakt z klientami – czyli jak przekształcić trudne sytuacje w pozytywne relacje na przyszłość
- negatywne emocje – jak sobie z nimi radzić i jak wykorzystywać

**8. Podsumowanie, dyskusja oraz wypracowanie zadań ułatwiających wdrożenie nabytych umiejętności**