

PROFESJONALNE PROWADZENIE ROZMÓW Z TRUDNYMI KLIENTAMI

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

„Umiejętność komunikowania się, stała się w dzisiejszym świecie towarem, za który gotów jestem płacić więcej, niż za jakikolwiek inny”.

John D. Rockefeller

CELE SZKOLENIA

Cel kluczowy:

Celem szkolenia jest poprawa efektywności i kształtowanie umiejętności pracy w sytuacjach trudnych ze szczególnym uwzględnieniem dostosowania reakcji emocjonalnej do typu Klienta i sytuacji obsługi.

Tworzenie pozytywnego nastawienia do zmian, wzrost odpowiedzialności pracowników za swoją pracę, poprawa jakości wykonywanej pracy.

Kształtowanie umiejętności komunikowania się i rozwiązywania sytuacji konfliktowych.

Cele szczegółowe:

- udoskonalenie umiejętności radzenia sobie z trudnym i wymagającym Klientem
- rozwinięcie umiejętności panowania nad swoimi emocjami i emocjami Klientów
- poznanie umiejętności wywierania wpływu na Klientów o różnych typach osobowości
- rozwinięcie umiejętności eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych
- podniesienie świadomości roli oraz wpływu jakości obsługi Klienta na wizerunek Zakładu
- poznanie mechanizmów efektywnej komunikacji interpersonalnej
- poznanie technik poprawy swojej pracy oraz efektywnej organizacji
- rozwinięcie umiejętności planowania działań krótko i długoterminowych
- poznanie zasad podejmowania trudnych decyzji

PROGRAM SZKOLENIA

WPROWADZENIE

Mini wykład, dyskusja w grupie, ćwiczenia w parach, analiza przypadków
Case Study – studium przypadków „Powódź”

- Proces komunikowania z klientem
- Komunikacja otwarta

TYPOLOGIA TRUDNEGO KLIENTA

Mini-wykład, ćwiczenia, symulacje
Ćwiczenie – dyskusja moderowana

- Typy klientów i ich cechy osobowości
- Sposób dopasowania do różnych typów klienta

ZACHOWANIA PROWOKUJĄCE POSTAWĘ "TRUDNY KLIENT"

Dyskusja moderowana, warsztat, ćwiczenia
Ćwiczenie – „Zdjęcia”

- Typowe błędy w komunikacji z klientem
- Podstawowy błąd atrybucji

REAGOWANIE NA ZASTRZEŻENIA KLIENTÓW*Dyskusja moderowana, praca indywidualna**Case study – moderowanie przypadków „autodiagnoza”*

- Rodzaje zastrzeżeń - nieporozumienie, wątpliwość, wada, skarga
- Techniki odpierania zastrzeżeń

KONKRETNE TECHNIKI REAGOWANIA NA ZACHOWANIA KLIENTÓW*Wykład interaktywny, warsztaty, odgrywanie ról**Case study - moderowanie przypadków*

- Radzenie sobie z emocjami Klienta - jak sprawić, aby poczuł się wysłuchany i zrozumiany
- Wyłapywanie faktów z emocjonalnych wypowiedzi klienta - klaryfikacja
- Przejmowanie osobistej odpowiedzialności za wyjaśnienie trudnej sytuacji

SKĄD SIĘ BIORĄ EMOCJE I JAK SOBIE Z NIMI RADZIĆ W SYTUACJACH TRUDNYCH*Mini-wykład, dyskusja moderowana, praca indywidualna**Ćwiczenie – „konkurs radiowy”**Ćwiczenie – Praca z przekonaniem*

- Model ABCD
- Negatywne emocje w miejscu pracy
- Identyfikacja Myśli i Przekonań podczas obsługi klienta

ASERTYWNOŚĆ W OBSŁUDZE KLIENTA*Mini-wykład, ćwiczenia, symulacje**Case study - moderowanie przypadków*

- Obrona przed krytyką
- Reakcja na osobiste ataki ze strony klienta czyli asertywne stawianie granic
- Odpowiedź na nierealne oczekiwania klienta czyli asertywna odmowa

MOJE NASTAWIENIE DO OBSŁUGI KLIENTA*Mini-wykład, ćwiczenia, symulacje**Case study – test stylów komunikacyjnych*

- Mój styl komunikacji – zastosowanie nabytych umiejętności
- Znaczenie osobistego zaangażowania
- Znaczenie emocji w obsłudze klienta

STRES, KTÓREGO ŹRÓDŁEM JEST KLIENT - JAK SOBIE Z NIM RADZIĆ*Mini-wykład, ćwiczenia, symulacje*

- Mój styl radzenia sobie ze stresem w sytuacjach trudnych
- Szybkie metody radzenia sobie ze stresem w miejscu pracy
- Profesjonalna obsługa – opanowanie emocji w sytuacjach trudnych