

JAK ZBUDOWĆ RELACJE DŁUGOTERMINOWE Z KLIENTEM

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

CEL SZKOLENIA

Rozwój kompetencji w zakresie profesjonalnych rozmów z Klientem w sytuacjach trudnych w rzeczywistości Urzędu

KORZYŚCI ZE 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 umiejętność:**
skutecznego porozumiewania się w sytuacji konfliktowej
wpływanie 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

STOSOWANE METODY PRACY WARSZTATOWEJ :

- Ćwiczenia praktyczne dotyczące asertywnych technik komunikacyjnych
- Ćwiczenia praktyczne dotyczące zastosowania specyficznych metod pracy z trudnym klientem w konkretnych sytuacjach pracy Urzędu
- STUDIUM PRZYPADKU – zespołowe rozwiązywanie konkretnych problemów/ sytuacji z firmy w pracy z trudnym klientem
- Odgrywanie ról przez Uczestników w specyficznych sytuacjach zadaniowych
- „Rozciągacze umysłu” jako ćwiczenia ułatwiające koncentrację i przyswajanie treści warsztatów
- Dyskusja Uczestników moderowana przez Prowadzącego
- Krótkie sesje wykładowe Prowadzącego (max. 20% czasu zajęć)

PROGRAM SZKOLENIA

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 wywołują 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.