

OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

28.01.2019 - Warszawa
01.04.2019 - Warszawa

O SZKOLENIU:

Trudny klient, kto z nas nie spotkał się z nim? Każdy ma swoje doświadczenia z tak zwanym "trudnym klientem". Szczególnie pamiętamy sytuacje, kiedy słowa krytyki wypowiedziane lub napisane przez "trudnego klienta" były skierowane bezpośrednio na naszą osobę lub firmę bądź też klient wymagał od nas rzeczy nierealnych do zrealizowania. Takie zachowania "trudnych klientów" wywołują w nas silne reakcje emocjonalne, z którymi nie zawsze potrafimy sobie poradzić.

Podczas szkolenia z obsługi trudnego klienta zwrócimy szczególną uwagę na przekazanie wiedzy i wykształcenie umiejętności pozwalających w sposób profesjonalny i skuteczny reagować w na trudne sytuacje w obsłudze klienta.

Bardzo często można spotkać się ze stwierdzeniem, że nie ma "trudnych klientów" są tylko "trudne sytuacje w obsłudze klienta". Jest w nim wiele prawdy. Przyjęcie przez specjalistę ds. obsługi klienta postawy rozdzielania "problemu" od "osoby" jest jedną z technik radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta. Samo właściwe nastawienie wobec "trudnego klienta" jednak nie wystarczy. Niezbędne jest posiadanie i umiejętne korzystanie z technik asertywnych i technik komunikacyjnych umożliwiających radzenie sobie z obiekcjami i zarzutami stawianymi przez klientów.

CELE SZKOLENIA:

Szkolenie "Trudny klient" rozwinię Twoje umiejętności związane z odpowiednimi reakcjami na różnego rodzaju zachowania trudnych klientów, Umiejętności, które wykształcisz podczas szkolenia pozwolą rozwiązać trudne sytuacje z klientami w taki sposób, aby ich nie urazić i równocześnie obronić siebie przed negatywnymi skutkami ataku.

Biorąc udział w szkoleniu z obsługi trudnego klienta:

Poznasz różne typy trudnego klienta oraz nauczysz się skutecznych sposobów komunikowania się z nimi.

Uświadomisz sobie jakie zachowania mogą przyczynić się do rozgniewania klienta.

Udoskonalisz swoje umiejętności związane z efektywnym reagowaniem na zastrzeżenia klienta.

Zdobędziesz umiejętności z zakresu wykorzystania skutecznych technik reagowania na zachowania trudnych klientów.

Rozwinię umiejętności asertywnego zachowania się wobec trudnych klientów.

Poznasz sposoby redukcji stresu wywołanego przez trudne sytuacje w obsłudze klienta.

METODA PROWADZENIA SZKOLENIA "OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA":

Szkolenie łączy w sobie najbardziej skuteczne metody takie, jak elementy coachingu służącemu analizie własnej postawy w stosunku do klienta, warsztaty, wymianę doświadczeń i ćwiczenia technik radzenia sobie z trudnym klientem.

SZKOLENIE "TRUDNY KLIENT" REKOMENDUJEMY:

Od ponad 17 lat skutecznie wspieramy rozwój kompetencji managerów i pracowników działów obsługi klienta, zwłaszcza w obszarze kontakt z trudnymi klientami. Nasze doświadczenie pozwala nam zarekomendować szkolenie z obsługi

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



trudnego klienta:

Specjalistom ds. obsługi klienta pracującym z klientami indywidualnym bądź biznesowymi we wszystkich formach kontaktu (bezpośrednim, telefonicznym, e-mailowym).

Specjalistom działów reklamacji i serwisu mającym kontakt z klientami.

Handlowcom, przedstawicielom handlowym, specjalistom ds. sprzedaży obsługującym klientów.

3 wygodne sposoby udziału w szkoleniu "Obsługa trudnego klienta":

Wybierz najbardziej odpowiednią dla siebie lub twojego zespołu / firmy formę udziału w szkoleniu z obsługi trudnego klienta:

Udział w szkoleniu otwartym. Rozwiązanie rekomendowane dla jednej osoby bądź małej grupy 2 - 4 osób. Terminy, miejsca i cenę znajdziesz z prawej strony.

Szkolenie zamknięte dla zespołu Twojej firmy. Rozwiązanie rekomendowane dla grup 5 - 12 osób. Termin, miejsce szkolenia są uzgadnianie z klientem. Korzyścią jest to, że szkolenie jest prowadzone wg. dedykowanego programu uwzględniające potrzeby szkoleniowe i specyfikę funkcjonowania przedsiębiorstwa klienta.

Szkolenie "1 na 1". Przeznaczone indywidualnie dla 1 osoby. Termin, miejsce szkolenia są uzgadnianie z klientem. Program szkolenia jest dostosowywany do zgłoszonych potrzeb.

PROGRAM SZKOLENIA:

I. Część coachingowa. Analiza predyspozycji pracownika do pracy z trudnym klientem

1. ROLA PRACOWNIKA W KONTAKCIE Z TRUDNYM KLIENTEM

Nastawienie własne kluczem do sukcesu w obsłudze trudnego klienta

Analiza mocnych i słabych stron pracownika działu obsługi klienta w kontaktach z trudnym klientem

Szanse i zagrożenia, jakie niosą ze sobą kompetencje i predyspozycje pracownika w kontakcie z trudnym klientem

Mój styl rozmowy z klientem - samoocena

Znaczenie osobistego zaangażowania

2. ROLA STYLU KOMUNIKACJI W KONTAKCIE Z TRUDNYM KLIENTEM

Rola pierwszego wrażenia

Savoir vivre pierwszego kontaktu

Komunikacja niewerbalna jako narzędzie budowania relacji z klientem

Mowa ciała

3. ZACHOWANIA PROWOKUJĄCE POSTAWĘ "TRUDNY KLIENT"

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Typowe błędy w komunikacji z klientem

Podstawowy błąd atrybucji

II. Część szkoleniowa. Analiza podstaw psychologicznych zachowań trudnego klienta

4. TYPOLOGIA TRUDNEGO KLIENTA

Cztery typy klientów

Typowe zachowania trudnych klientów

Sposób dopasowania do różnych typów klienta

5. MOTYWY ZACHOWAŃ TRUDNEGO KLIENTA

Psychologiczne

Kulturowe

Finansowe

III. Część szkoleniowa. Techniki pracy z trudnym klientem

6. REAGOWANIE NA ZASTRZEŻENIA KLIENTÓW

Rodzaje zastrzeżeń - nieporozumienie, wątpliwość, wada, skarga

Techniki odpierania zastrzeżeń

7. KONKRETNE TECHNIKI REAGOWANIA NA ZACHOWANIA TRUDNYCH KLIENTÓW

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

IV. Część szkoleniowa. Techniki obrony własnych emocji podczas pracy z trudnym klientem

8. ZACHOWANIA ASERTYWNE

Obrona przed krytyką

Reakcja na osobiste ataki ze strony klienta, czyli asertywne stawianie granic

Odpowiedź na nierealne oczekiwania klienta, czyli asertywna odmowa

9. STRES, KTÓREGO ŹRÓDŁEM JEST KLIENT - JAK SOBIE Z NIM RADZIĆ

Mój styl radzenia sobie ze stresem

Szybkie metody na relaks w miejscu pracy

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Oddziel sprawy osobiste od zawodowych, nie przenoś stresu do domu

TRENER:

Beata J. Grabiańska

Trener praktyk biznesu. Ekspert w zakresie zarządzania, sprzedaży i obsługi klienta.

Karierę zawodową rozpoczęła w 1994 roku, jako prezenter w Radiu KOLOR. Od 1998 roku związana z Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji WARTA S.A., początkowo, jako ekspert kierujący działem Public Relations koordynowała pracę działu prasowego i współpracę z dziennikarzami. Odpowiadała również za tworzenie programu wewnętrznego PR. Realizowała projekty sponsoringowe. W latach 2004 - 2008 ekspert w biurze marketingu WARTA S.A. zajmowała się programami wsparcia dla Biura Sieci Sprzedaży, których celem było zwiększenie sprzedaży i powiększenie liczby agentów wyłącznych. Odpowiadała za działania marketingu korporacyjnego i marketingu produktowego (kompleksowe kampanie ATL i BTL).

W latach 2008 - 2010 Manager Strategii Marki w Nordisk Polska, gdzie opracowała strategię marki i działań PR dla poszczególnych produktów w zależności od grupy docelowej i celów biznesowych. Skutecznie rozwijała siły sprzedaży spółki (call center). Od 2011 roku doradca biznesowy, trener w projektach szkoleniowych realizowanych dla Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, FAPA, Citiboard i innych. Prowadziła szkolenia z zakresu umiejętności interpersonalnych, sprzedaży i obsługi klienta, zarządzania i rozwoju biznesu.

Od 2017 roku Dyrektor Generalny kanału telewizyjnego Nobox TV. Obecnie Trener / Ekspert ds. Procesów Rozwojowych w B&O NAVIGATOR Firma Szkoleniowa.

Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego (Wydział Zarządzania), studiów podyplomowych "Psychologia Finansów i Biznesu dla Managerów" na WSPiZ im. L. Koźmińskiego i studiów podyplomowych "Praktyczna Psychologia Społeczna" w Wyższej Szkole Psychologii Społecznej. Ukończyła Szkołę Strategii Marki organizowaną przez Stowarzyszenie Agencji Reklamowych. Absolwentka Studium Coachingu Programowania Neurolingwistycznego - tytuł praktyka NLP.

Jak uczestnicy szkoleń oceniają Beatę J. Grabiańską?

Szkolenie zamknięte "Profesjonalna obsługa klienta podczas jego wizyty w biurze" dla Partner Tele.com - średnia 4,99.

Tak uczestnicy tego szkolenia uzasadnili swoje oceny:

"Bardzo fajne podejście psychologiczne. Entuzjazm".

"Szkolenie było idealnie dostosowane do naszego sposobu pracy, dzięki czemu bardzo ciekawie się go słuchało".

"Bardzo ciekawe szkolenie, mnóstwo wiedzy, bardzo ciekawa i ciepła osoba".

"Zagadnienia poparte przykładami z życia, wyjaśnione w bardzo klarowny sposób".

Szkolenie zamknięte "Obsługa trudnego klienta" dla Szopex - Dutkiewicz - średnia 4,97.

Tak uczestnicy tego szkolenia uzasadnili swoje oceny:

"Pani Beata była bardzo dobrze przygotowana do szkolenia, świetnie przekazuje swoją wiedzę ... Dobrze organizuje czas, wie kiedy opowiedzieć coś interesującego, czego akurat nie ma slajdach".

"Trener konkretny, kompetentny, wie o czym mówi, w miłej atmosferze, wszystko na przykładach, dużo wiedzy

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



"„życiowej” zostało przekazane - aż chciało się słuchać i dużo wyniesione przeze mnie będzie z tego szkolenia :-)".

"Treści bardzo pomocne w codziennej pracy, ale nie tylko również w życiu codziennym. Pani Beata bardzo dobrze przygotowana, szkolenie i przykłady dobrze dostosowane do naszych potrzeb i branży".

"Szkolenie odbyte w miłej atmosferze, Pani trener dysponuje rzeczową wiedzą, a umiejętności wyniesione ze szkolenia można wykorzystać w wielu aspektach pracy zawodowej oraz w relacjach z innymi ludźmi na co dzień".

Szkolenie zamknięte "Efektywna sprzedaż, radzenie sobie z trudnym klientem, obsługa reklamacji" dla Angloville - średnia 4,92.

Tak uczestnicy tego szkolenia uzasadnili swoje oceny:

"Szkolenie był o interesujące, treść był a adekwatna do potrzeb firmy, sposób prowadzenia szkolenia był również interesujący cy, zajmują cy i swobodny”.

"Świetne przygotowanie trenera, odniesienie do sytuacji życiowych, dużo przykładów nie tylko sucha teoria. Przedstawienie syt. sprzedaż owych na tle życia codziennego”.

"Szkolenie wniosło bardzo dużo wartości do naszego zespołu. Będziemy teraz wiedzieć nad czym powinniśmy pracować (korzyści)”.

"Rzeczowe przedstawienie treści poparte przykładami. Wysoka komunikatywność i profesjonalizm."

"Trening praktycznych umiejętności i korekta błędów. Nic tylko dziękować i rozwijać skrzydła :-)”.

"Pani Beata przekazał a wiele przydatnych i odkrywczych informacji w sposób przystępny i zabawny".

"Pani Beata jest osoba profesjonalną posiadają cą niezwykłą wiedzę na temat efektywnej sprzedaży. W ciągu 2 dni szkolenie uświadomiło w czym jesteś my dobrzy ale przede wszystkim nad czym musimy popracować".

"Bardzo przemyślane przedstawienie wiadomości, optymistyczne nastawienie wprowadzenie zmian w życiu, które będą stosować".

"Pani prowadził a szkolenie w sposób niezwykle profesjonalny. Dowiedziałam się wielu ciekawych rzeczy. Pomogła mi Pani spojrzeć inaczej na ważne dla mnie kwestie. Dziękuję".

Szkolenie zamknięte "Wprowadzenie do sprzedaży, rozmowa telefoniczna z klientem" dla Intertek Poland - średnia 4,90.

Tak uczestnicy tego szkolenia uzasadnili swoje oceny:

"Szkolenie na temat, poparte mnóstwem przykładów z życia, pracy".

"Jasno przekazywane informacje, bardzo dobra komunikacja z Trenerem. Super prowadzone szkolenie - z energią".

"Szkolenie prowadzone w ciekawy sposób, efektowne ćwiczenia; Trener miły, sympatyczny, godny polecenia!!".

"Tematyka szkolenie bardzo przydatna w pracy z klientem. Zajęcia prowadzone w sposób ciekawy poprzedzone również zajęciami praktycznymi".

"Super prowadząca, dużo trafnych i potrzebnych informacji potrzebnych do mojej pracy. Brak nudy :-)".

ABY WZIĄĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Kontakt z trenerem:

tel. 22 877 38 44; GSM 784 010 775; email:beata.g@bonavigator.pl