

OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

O SZKOLENIU:

Szkolenie Obsługa Trudnego Klienta przygotowuje uczestników do profesjonalnego działania w sytuacjach napięcia, konfliktu i silnych emocji po stronie klienta.

Szkolenie trudny klient, to warsztat, na którym uczestnicy dowiedzą się jak radzić sobie z trudnym klientem. Podczas szkolenia Obsługa Trudnego Klienta zwrócimy szczególną uwagę na przekazanie wiedzy i wykształcenie umiejętności, dzięki którym praca z trudnym klientem będzie odbywała się w sposób profesjonalny i skuteczny.

Program skupia się na praktycznych technikach komunikacji, deeskalacji oraz świadomym prowadzeniu rozmów tak, aby zachować kontrolę nad sytuacją, chronić relację i wizerunek firmy. Uczestnicy uczą się reagować spokojnie i skutecznie nawet wtedy, gdy rozmowa staje się wymagająca, przekładając zdobyte umiejętności na codzienną pracę z klientami.

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, które wypowiedział lub napisał trudny klient 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.

Jak radzić sobie z trudnym klientem?

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 wielu technik radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta. Samo właściwe nastawienie wobec "trudnego klienta" jednak nie wystarczy. Aby praca z trudnym klientem przyniosła oczekiwane efekty w postaci rozwiązania satysfakcjonującego zarówno klienta jak i sprzedawcę niezbędne jest posiadanie i umiejętne korzystanie, przez managerów i specjalistów obsługi klienta, z technik asertywnych i technik komunikacyjnych umożliwiających radzenie sobie z obiekcjami i zarzutami, które stawia trudny klient.

CELE SZKOLENIA:

Szkolenie Trudny Klient rozwine 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. Obsługa Trudnego Klienta, to szkolenie, dzięki któremu Twoja praca z trudnym klientem stanie się bardziej profesjonalna i skuteczna a jednocześnie przynosząca mniej stresu.

Trudny Klient, to szkolenie, na którym:

Dowiesz się, jak radzić sobie z trudnym klientem i jak wygląda modelowa praca z trudnym klientem.

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

Uświadomisz sobie jakie zachowania mogą przyczynić się do rozgniewania klienta.

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



Udoskonalisz swoje umiejętności związane z efektywnym reagowaniem na zastrzeżenia klienta.
Zdobędziesz umiejętności z zakresu wykorzystania skutecznych technik reagowania na zachowania trudnych klientów.
Rozwiniesz 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 Trudny Klient 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 20 lat skutecznie wspieramy rozwój kompetencji managerów i pracowników działów obsługi klienta, zwłaszcza w obszarze pracy z trudnymi klientami. Nasze doświadczenie pozwala nam zarekomendować szkolenie z obsługi 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.

4 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 "Obsługa Trudnego Klienta"

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

Trudny klient - 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 z pracy z trudnym klientem jest prowadzone wg. dedykowanego programu uwzględniające potrzeby szkoleniowe i specyfikę funkcjonowania przedsiębiorstwa klienta. Aby poznać szczegóły skontaktuj się z nami - tel. 784 010 775 / e-mail: firma@bonavigator.pl.

Obsługa Trudnego Klienta - szkolenie "1 na 1"

Przeznaczone indywidualnie dla 1 osoby. Termin, miejsce szkolenia są uzgadnianie z klientem. Program szkolenia jest dostosowywany do zgłoszonych potrzeb. Prosimy o kontakt na w/w dane.

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



Szkolenie online "Obsługa Trudnego Klienta"

Dedykowany szkolenie online z obsługi trudnego klienta dla Twojego zespołu / firmy. Założenia organizacyjne i dydaktyczne jak w wypadku szkolenia zamkniętego.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. TRUDNY KLIENT - TYPOLOGIA

Cztery typy klientów

Typowe zachowania trudnych klientów

Sposób dopasowania do różnych typów klienta

2. ZACHOWANIA PROWOKUJĄCE POSTAWĘ "TRUDNY KLIENT"

Typowe błędy w komunikacji z klientem

Podstawowy błąd atrybucji

3. REAGOWANIE NA ZASTRZEŻENIA KLIENTÓW

Rodzaje zastrzeżeń - nieporozumienie, wątpliwość, wada, skarga

Techniki odpierania zastrzeżeń

4. 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

5. ZACHOWANIA ASERTYWNE

Obrona przed krytyką

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

Odpowiedź na nierealne oczekiwania klienta, czyli asertywna odmowa

6. MOJE NASTAWIENIE DO OBSŁUGI TRUDNEGO KLIENTA

Mój styl rozmowy z klientem - samoocena

Znaczenie osobistego zaangażowania

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



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

Mój styl radzenia sobie ze stresem

Szybkie metody na relaks w miejscu pracy

Oddziel sprawy osobiste od zawodowych, nie przenoś stresu do domu

Zapraszamy na szkolenie Obsługa Trudnego Klienta

TRENER: