PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA

O SZKOLENIU:

Profesjonalna obsługa klienta, to szkolenie, które kształci i podnosi kompetencje managerów, specjalistów i pracowników odpowiedzialnych za obsługę klientów. Profesjonalna obsługa klienta powinna być celem i standardem rynkowych każdej firmy i organizacji. Pamiętajmy, że główny potencjał każdej firmy to jej zadowoleni klienci. Nie tylko sam produkt czy usługa decyduje o sukcesie firmy, lecz gotowość i profesjonalne podejście do procesu obsługi klienta.
Szkolenie z profesjonalne obsługi klienta skupia się na dwóch biegunach pracy: pokazuje jak dbać o interesy klienta dbając jednocześnie o interes firmy oraz jak sobie radzić z trudnymi sytuacjami czy trudnymi klientami.
Grupa docelowa szkolenia "Profesjonalna obsługa klienta"
Od ponad 19 lat skutecznie wspieramy rozwój kompetencji managerów i specjalistów odpowiedzialnych obsługę klientów B2C i B2B. Szkolenie "Profesjonalna obsługa klienta" rekomendujemy managerom, specjalistom i pracownikom odpowiedzialnym za obsługę klientów indywidualnych (B2C) oraz biznesowych (B2B) w kontakcie bezpośrednim, telefonicznym, e-mailowym. Kompetencje kształcone podczas szkolenia znajdą również zastosowanie w obsłudze klientów w urzędach administracji państwowej i samorządowej.

CELE SZKOLENIA:

Celem szkolenia "Profesjonalna obsługa klienta" jest przygotowanie uczestników do prowadzenia procesu obsługi klienta w sposób profesjonalny i nowoczesny skutkujący satysfakcją klienta i zyskiem firmy.
Podczas szkolenia z profesjonalnej obsługi klienta jego uczestnicy:

Pogłębią wiedzę na temat sposobów budowania długotrwałych pozytywnych relacji z klientami.
Rozwiną praktyczne umiejętności docierania do rzeczywistych potrzeb i oczekiwań swoich klientów.
Poznają i przećwiczą sposoby radzenie sobie z trudnym sytuacjami w obsłudze klienta.
Nauczą się radzić sobie z negatywnymi emocjami i stresem jaki mogą wywoływać trudne sytuacje w obsłudze klienta.

Metoda prowadzenia szkolenia z profesjonalnej obsługi klienta
Szkolenie z profesjonalnej obsługi klienta jest oparte o aktywną pracę i zaangażowanie uczestników. Podczas szkolenia wykorzystaną zostaną:

Ćwiczenia indywidualne, zespołowe, w małych grupach i parach.
Scenki sytuacyjne.
Dyskusje moderowane, wymiana doświadczeń, studia przypadków (case study ’s).
Testy i autodiagnozy.

Podsumowaniem każdego modułu warsztatowego są krótkie prezentacje i mini-wykłady prowadzone przez trenera.
Trzy wygodne formy realizacji szkolenia "Profesjonalna obsługa klienta"

Szkolenie "Profesjonalna obsługa klienta" możesz odbyć / zrealizować w dwóch wygodnych formach:

Szkolenie otwarte. Polecane pojedynczym osobom i małych 2/4 osobowym grupom. Terminy, miejsca realizacji i warunki uczestnictwa znajdziesz w prawej kolumnie.
Szkolenie zamknięte. Rekomendowane dla grup 5-15 osób z jednej firmy. Jest zazwyczaj prowadzone na miejscu u zamawiającego klienta w uzgodnionym terminie. Korzyścią jest to, że program szkolenia jest dostosowywany pod kątem potrzeb i specyfiki zleceniodawcy. W celu uzyskania wyceny i oferty prosimy o kontakt (firma@bonavigator.pl).
Szkolenie online. Dedykowany webinar dla Twojego zespołu / firmy.

Szkolenie "Profesjonalna obsługa klienta" może być dofinansowane ze środków KFS.
Opinie i oceny uczestników szkolenia "Profesjonalna obsługa klienta"
Zdajemy sobie sprawę, że opnie i oceny osób, które brały udział w szkoleniu są ważne i pomagają podjąć decyzję. Zapraszamy do zapoznania się z informacją zwrotną z wrześniowej edycji tego szkolenia, której średnia ocen wyniosła 5,00.

"Ćwiczenia – mega fajne przeżycie (modelowanie sytuacji w pracy)".
"Bardzo ciekawy sposób prowadzenia zajęć. Mnóstwo przydatnych informacji i rozwiązanie rzeczywistych problemów, z którymi zmierzamy się w pracy".

Czytaj więcej w informacji zwrotnej "Zasady obsługi klienta".

PROGRAM SZKOLENIA:

1. Budowanie pozytywnych relacji w profesjonalnej obsłudze klienta

Nasze nastawienie kluczem do sukcesu w profesjonalnej obsłudze klienta
Typologia klientów - jak się do nich dostosować
Analiza SWOT działu obsługi klienta w naszych firmach
Korzyści z doskonałej obsługi klienta

2. ABC komunikacji z klientem

Rola komunikacji werbalnej i zachowań niewerbalnych w kontakcie z klientem
Zadbaj o pozytywny klimat rozmowy - unikanie zwrotów niepożądanych
Metoda rozpoznawania potrzeb i oczekiwań klientów - klient jak "góra lodowa"
Aktywne słuchanie dzięki niemu zaoszczędzisz czas i dowartościujesz klienta
Odpowiedzialność za komunikat. Klient nie chce zrozumieć, tylko chce być zrozumianym

3. Mistrz telefonicznej obsługi klienta

"Jak Cię słyszą, tak Cię widzą", czyli kto jest po drugiej stronie?
Etapy telefonicznego kontaktu z klientem
Przez telefon czas płynie szybciej - zadbaj o aktualną informację
Kilka pożytecznych i sprawdzonych wskazówek na temat zasad rozmowy telefonicznej

4. Reagowanie na zastrzeżenia klientów

Gdy klient ma i nie ma racji
Sprawdzone techniki reagowania na zastrzeżenia - bumerang, sprostowanie, itp.
Język korzyści w obsłudze klienta i słowa perswazyjne

5. Trudny klient czy trudna sytuacja?

Źródła powstawania trudnych sytuacji
Asertywność i empatia w relacji z klientem - różnice
Asertywne techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami - zdarta płyta, asertywna odmowa, itp.

6. Emocje i stres w obsłudze klienta - jak sobie z nimi radzić

Oddziel fakty od emocji
Stres - eustres i distres. Sposoby radzenie sobie z nadmiarem negatywnych emocji

TRENER: