

## PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA

27.05.2019 - Warszawa

### O SZKOLENIU:

Ojciec, współczesnego zarządzania, Drucker, powiedział, że szefa mamy tylko jednego i jest nim nasz klient. Może on pozbawić pracy każdego z nas, wystarczy, że przestanie u nas kupować.

Dlatego tego też, główny potencjał firmy to zadowoleni klienci. Nie sam produkt czy usługa decyduje o sukcesie firmy, lecz gotowość i profesjonalne podejście do procesu obsługi klienta.

Szkolenie z obsługi klienta jest przeznaczone jest dla wszystkich, którzy mają na co dzień kontakt z klientem, a więc budują wizerunek firmy.

Skupia się ono 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:

Szkolenie Profesjonalna obsługa klienta rekomendujemy specjalistom i pracownikom odpowiedzialnym za obsługę klientów indywidualnych (BtC) oraz biznesowych (BtB) w kontakcie bezpośrednim, telefonicznym, e-mailowym. Kompetencje kształcone podczas szkolenia znajdują również zastosowanie w obsłudze klientów w urzędach administracji państwowej i samorządowej.

### CELE SZKOLENIA:

Pogłębienie wiedzy na temat sposobów budowania długotrwałych relacji z klientami.

Pogłębienie umiejętności docierania do rzeczywistych potrzeb i oczekiwań klientów.

Przećwiczenie sposob radzenie sobie z trudnym sytuacjami w obsłudze klienta.

Zadbanie o nasze bhp - czyli satysfakcję z wykonywanej pracy.

### PROGRAM SZKOLENIA:

#### 1. Budowanie pozytywnych relacji w 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

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



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 dowartościsz klienta  
Odpowiedzialność za komunikat. Klient nie chce zrozumieć, tylko chce być zrozumianym

### 3. Mistrz telefonicznej obsługi

"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 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 - jak sobie z nimi radzić

Oddziel fakty od emocji

Stres - eustres i distres. Sposoby radzenia sobie z nadmiarem negatywnych emocji

## TRENER:

Beata J. Grabiańska

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

Kariere 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

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



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 w slajdach".

"Trener konkretny, kompetentny, wie o czym mówi, w miłej atmosferze, wszystko na przykładach, dużo wiedzy &bdquo;życiowej&rdquo; zostało przekazane - aż chciało się słuchać i dużo wyniesione przede mną 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 Anglerville - średnia 4,92.

Tak uczestnicy tego szkolenia uzasadnili swoje oceny:

&nbsp;

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



"Szkozenie był o interesujące, treść był a adekwatna do potrzeb firmy, sposób prowadzenia szkolenia był również interesujący cy, zajmują cy i swobodny&rdquo;.

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

"Szkozenie wniosło bardzo dużo wartości do naszego zespołu. Będziemy teraz wiedzieć nad czym powinniśmy pracować (korzyści)&rdquo;.

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

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

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

"Pani Beata jest osoba profesjonalną posiadającą 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:

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

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

"Szkozenie 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 :-)".

&nbsp;

&nbsp;

&nbsp;

Kontakt z trenerem:

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