

## **NOWOCZESNA OBSŁUGA KLIENTA. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media**

06.07.2021 - Online

23.11.2021 - Online

### **O SZKOLENIU:**

Nowoczesna obsługa klienta wykorzystuje do kontaktu i budowania relacji z klientami rozwiązania technologiczne. W ogromniej mierze procesy obsługi klienta są procesami zdalnymi, w których narzędziami obsługi klientów stają się telefoniczna obsługa klienta (infolinia, call center, call back, sms), e-mail bądź chat firmowy (tzw. zdalna obsługa klienta) oraz obsługa klientów w mediach społecznościowych (social media).

Niezależnie od tego, czy będziemy mówić o telefonicznej obsłudze klienta, prowadzeniu korespondencji e-mailowej z klientami, czy odpowiadaniu na pytania użytkowników social mediów, musimy pamiętać o zachowaniu standardów obsługi klientów i realizacji celów biznesowych, które są stawiane przed zespołami obsługi klientów.

Forma prowadzenia szkolenia "Nowoczesna obsługa klienta. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media":

Szkolenie z nowoczesnej obsługi klientów ma charakter praktycznego warsztatu. Uczestnicy wezmą udział w ćwiczeniach indywidualnych i grupowych, scenkach, dyskusjach i burzach mózgów. Będą mieli okazję rozwiązać testy. Poznają przykłady i case study dotyczące zdalnej obsługi klienta. Podsumowaniem ćwiczeń będą prezentacje i mini - wykłady prowadzone przez trenera.

Grupa docelowa szkolenia "Nowoczesna obsługa klienta. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media":

Od ponad 18 lat skutecznie wspieramy rozwój kompetencji managerów i pracowników zajmujących się profesjonalną obsługą klientów. Szkolenie z zakresu nowoczesnej obsługi klienta rekomendujemy:

Managerom zespołów i biur obsługi klienta indywidualnego (B2C) i biznesowego (B2B), których podwładni obsługują klientów w, przynajmniej jednej, zdalnej formie.

Specjalistom i pracownikom zajmującym się obsługą klientów B2B/B2C za pomocą telefonu, e-maila lub narzędzi online, czy też społecznościowych (social media).

Szkolenie jest szczególnie polecane firmom prowadzącym sprzedaż internetową (e-commerce).

### **CELE SZKOLENIA:**

Poznanie standardów i wzorców nowoczesnej i profesjonalnej obsługi klientów wykorzystującej rozwiązania współczesnych technologii.

Nauczenie się technik komunikacji by skutecznie rozmawiać i komunikować się z klientami.

Pogłębienie wiedzy na temat sposobów budowania długotrwałych relacji z klientami.

Poznanie w praktyce sprawdzonych zasady rozmowy telefonicznej.

Poznanie zasad pisania korespondencji e-mailowej i tradycyjnej.

Poznanie zasad i tajników bezpośredniej skutecznej rozmowy na chacie z klientem.

~~Poznanie technik pozyskiwania klientów za pomocą komunikatorów social mediów~~

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



Poznają techniki jak sprawić, aby klient czuł się najważniejszą osobą w firmie.  
Przećwiczenie sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta.  
Zadbanie o nasze bhp - czyli satysfakcję z wykonywanej pracy.

Trzy wygodne formy realizacji szkolenia z nowoczesnej obsługi klienta:

Szkolenie "Nowoczesna obsługa klienta. Telefon, e-mail, chat firmowy, social media" możesz odbyć w dwóch wygodnych formach:

Szkolenie otwarte. Rekomendowane dla pojedynczych osób lub małych 2/4 osobowych grup. Terminy, miejsca szkolenia, cenę i formularz zgłoszenia znajdziesz z prawej strony.

Szkolenie zamknięte. Polecane dla grup 5-12 osób. Termin, miejsce szkolenia są ustalane indywidualnie z Klientem. Zaletą szkolenia zamkniętego jest to, że jego realizacja jest oparta o dedykowany program szkolenia przygotowany pod kątem zamawiającego Klienta. W celu uzyskania oferty i wyceny prosimy o kontakt.

Szkolenie online. Profesjonalny webinar dla Twojego zespołu / firmy.

## 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 pierwszego wrażenia.

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

Skuteczne metody na dobre pierwsze wrażenie w rozmowie telefonicznej

Zasady rozmowy telefonicznej

Przygotowanie do rozmowy telefonicznej

Sporządzanie notatek

Przełączanie

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



Oddzwanianie

Telefon głośnomówiący

Sekretarka automatyczna

Błędy i telefoniczne faux pas

Głos o intonacja, dykcja, barwa

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. MISTRZ FIRMOWEGO CHAT-U

Czy można i jak zrobić dobre pierwsze wrażenie czatując?

Zasady rozmowy chatu

Szybkość reagowania

Uprzejmość a skrótowość komunikatu podczas chatu

Reagowanie na niepożądane komunikaty ze strony klienta

Schematyczne odpowiedzi. Używać czy nie używać?

Różnice w sposobie rozmowy z osobami z pokolenia off-line i on-line

Tu liczy się konkretna informacja

Podpis

Netykieta

#### 5. OBSŁUGA KLIENTA W SOCIAL MEDIACH

Gdzie tkwi tajemnica?

Szybkość reagowania

Pozyskiwanie danych o rozmówcy

Jak wykorzystać informacje, które są jawne do klientocentryzmu?

Reagowanie na niepożądane komunikaty ze strony klienta

Schematyczne odpowiedzi. Używać czy nie używać?

Różnice w sposobie rozmowy z osobami z pokolenia off-line i on-line

#### 6. STANDARDY KORESPONDENCJI E-MAILOWEJ

Wygląd graficzny wiadomości

Formy grzecznościowe w mailach

Podpis

Netykieta

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



## 7. 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.

## 8. EMOCJE I STRES - JAK SOBIE Z NIMI RADZIĆ

Oddziel fakty od emocji

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

### **TRENER:**

Anna Ritter

"Początek wszelkich zmian zaczyna się od Ciebie".

Od ponad 5 lat trener praktyk, z wykształcenia psycholog społeczny ze specjalizacją psychologia biznesu. Ekspert z ponad 15 letnim doświadczeniem managerskim w zakresie sprzedaży, negocjacji, zarządzania zespołami pracowniczymi w branży farmaceutycznej i FMCG.

Karierę zawodową rozpoczęła w 1999 roku firmie Diageo Polska, gdzie w ciągu pięciu lat przeszła wszystkie szczeble kariery, zostając ostatecznie managerem średniego szczebla w dziale HoReCa, gdzie odpowiadała za pozyskiwanie i negocjowanie kontraktów ze strategicznymi klientami firmy oraz zarządzała zespołem przedstawicieli handlowych.

W 2008 roku rozpoczęła pracę w firmie Biofarm na stanowisku Przedstawiciela Medycznego w dziale RX, gdzie z czasem, już jako Kierownik Sprzedaży odpowiadała za opracowanie krótko i długoterminowych strategii sprzedaży leków ze specjalistycznej linii neurologiczno-psychiatrycznej. Zarządzając zespołem przedstawicieli medycznych wyznaczała i monitorowała realizację celów handlowych. W latach 2013 - 2015 pracowała jako Regionalny Dyrektor Sprzedaży w Farmacol SA. Była odpowiedzialna za sprawne funkcjonowanie działów sprzedaży oraz negocjacje umów handlowych z ogólnopolskimi sieciami aptek.

Obecnie Pracuje w Natur Produkt Zdrovit jako Kierownik ds. Szkoleń i Sprzedaży , gdzie z sukcesem prowadzi zespół najlepszych Przedstawicieli w Polsce.

Absolwentka Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie (SWPS) w trzech specjalizacjach, psychologia społeczna, podspecjalizacja psychologia biznesu ,psychologia transportu. Swoją pracę magisterską poświęciła metodom wywierania wpływu badając determinaty przekazów merytorycznych do leków RX w oparciu o strukturę stylów zachowań społecznych D. Merill. Kolejne badania Poświęciła na badanie stresu i jego wpływu na funkcjonowanie w trudnych sytuacjach.

Obecnie studentka Collegium Civitas na wydziale Life coaching Sturt UP certyfikacja coacha ACC ICF. Prowadzi coachingi w zakresie rozwoju osobistego , biznesowego i coachingi zespołów. Trener współpracujący B&O NAVIGATOR Firma Szkoleniowa.

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



Za swój największy sukces zawodowy uważa nieustanny rozwój i możliwość ciągłego podnoszenia kwalifikacji &ndash; każdorazowo zmiana pracy dawała jej szansę wejścia na kolejny szczebel kariery. Prywatnie entuzjastka crossfitu , podróżowania , dobrej książki i dobrego humoru.