

Jak budować relację i lojalność klienta - warsztaty z profesjonalnej obsługi klienta w firmie

Masz pytania odnośnie tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:

<https://www.jgt.pl/szkolenia,profesjonalna-obsluga-klienta-pok.html>

OPIS SZKOLENIA

Współcześnie element budowania relacji z klientem jest ściśle związany z procesem obsługi oraz sprzedażą. Działaniem zwiększającym konkurencyjność organizacji jest obecnie nie tylko dobry jakościowo produkt czy usługa, ale także elementy należące przede wszystkim do działań osób pracujących przy obsłudze klienta takie jak: budowanie wizerunku marki czy zdobywanie lojalności Klienta.

Pracownicy działu obsługi klienta to osoby, które najczęściej mają kontakt z klientem w kluczowych momentach takich jak: pierwszy kontakt klienta z firmą, sytuacja reklamacyjna czy niezadowolenie. Warto zatem zainwestować w rozwój umiejętności, które pozwolą na zastosowanie odpowiednich narzędzi, dzięki którym klient poczuje się usatysfakcjonowany, a tym samym zapamięta nas jako profesjonalistów, nawet wówczas, gdy pojawią się trudności merytoryczne lub silne emocje.

Proponujemy Państwu szkolenie, które wzmocni umiejętności pracowników niezbędne do profesjonalnej obsługi klientów zewnętrznych i wewnętrznych.

Grupa docelowa:

- pracownicy obsługi klienta,
- osoby zajmujące się sprzedażą usług,
- osoby pracujące na stanowiskach administracyjnych zajmujące się obsługą klientów wewnętrznych i zewnętrznych.

Uczestnicy nabędą wiedzę o:

- zasadach komunikacji z klientem za pośrednictwem telefonu i poczty elektronicznej,
- technikach prezentacji oferty,
- podstawowych technikach negocjacyjnych przydatnych podczas obsługi klienta.

Uczestnicy nabędą umiejętności:

- radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta,
- zastosowania poznanych technik,
- prowadzenia rozmowy dostosowanej do typu klienta,
- zachowania asertywnej postawy podczas obsługi klienta,
- negocjacji warunków i obsługi roszczeń ze strony klientów.

Cele szkolenia:

- wzmocnienie w uczestnikach umiejętności obsługi klienta,
- nabycie umiejętności budowania wizerunku profesjonalisty i wizerunku pracodawcy,
- zwiększenie świadomości współpracy zespołowej w zakresie spójnej obsługi klienta.

Metody szkoleniowe:

- zasada 80/20 (zajęcia praktyczne / zajęcia teoretyczne),
- ćwiczenia praktyczne,
- wykład z prezentacją multimedialną,
- rozmowa moderowana/ dyskusja,
- warsztaty w grupach.

W zależności od rozwoju sytuacji, szkolenie odbędzie się **w formie stacjonarnej lub online. Dopuszczamy także formę mieszaną**, gdzie część osób przebywa w sali szkoleniowej, a część uczestniczy w trybie online.

Podczas szkolenie online, uczestnik przebywa w swoim miejscu zamieszkania / pracy.

Jest zachowana warsztatowa forma szkolenia. Uczestnicy w czasie rzeczywistym widzą i słyszą trenera, mogą zadawać pytania i wyjaśniać wątpliwości. Trener udostępnia na bieżąco na ekranie materiały szkoleniowe. Uczestnicy mogą również widzieć i słyszeć siebie wzajemnie.

By uczestniczyć w szkoleniu wystarczy dostęp do urządzenia podłączonego do internetu, mikrofon / ew. słuchawki i wygodny fotel :)

PROGRAM

Wprowadzenie do warsztatu. Zapoznanie uczestników, oczekiwania, kontrakt.

Moduł I

Poznanie zasad komunikacji z klientem za pośrednictwem telefonu i poczty elektronicznej

W tym module uczestnicy poznają zasady związane z efektywną komunikacją podczas obsługi klienta. W pierwszym ćwiczeniu określą, co lubią a czego nie lubią klienci w trakcie obsługi (podczas ćwiczenia uczestnicy dzielą się własnymi doświadczeniami z bycia klientem obsługiwanym przez różne CC i uświadamiają sobie skutki własnych działań).

Następnie zostaną określone zasady Savoire-vivre obsługi klienta - jakie zwroty budują pozytywną relację z klientem a jakich używać nie wolno. Podczas analizy przypadku zostanie poruszony temat zwrotów budujących pozytywną relację z klientem oraz tych, których stosowanie jest nie wskazane.

Kolejnym etapem, poprzez udział w symulacji, będzie poznanie takich technik komunikacji jak: aktywne słuchanie, wyjaśnianie, parafrazowanie, zadawanie pytań, zniekształcenia komunikatów.

Stosowane narzędzia:

- negatywne obrazowanie,
- savoir-vivre rozmowy telefonicznej oraz korespondencji elektronicznej,
- rodzaje pytań,
- parafraza,
- zniekształcenia komunikatów.

Formy pracy:

- case study,
- symulacja,

- praca indywidualna,
- praca w grupach,
- mini wykład.

Moduł II

Rozwinięcie umiejętności efektywnej prezentacji oferty

Na bazie wypracowanych z uczestnikami atutów nauczymy się stosować zaprezentowane techniki rozmowy z klientem o ofercie z naciskiem na generowanie korzyści jakie wynikają dla klienta z nawiązania współpracy.

Stosowane narzędzia:

- PCK
- Generator Korzyści
- Matryca Korzyści

Formy pracy:

- prezentacja
- mini wykład
- symulacje
- praca w grupach.

Moduł III

Nabycie umiejętności rozpoznawania trudnych sytuacji w obsłudze klienta i wypracowanie zasad działania w określonych sytuacjach

Uczestnicy stworzą profile „trudnych klientów” i opracują zasady współpracy z nimi. Diagnoza własnego stylu działania w sytuacjach konfliktowych pozwoli dopasować własne zachowanie do potrzeb danej sytuacji.

Stosowane narzędzia:

- Test Thomasa Kilmana

Formy pracy:

- symulacje
- praca w zespołach
- praca w jednej grupie
- dyskusja
- praca kreatywna

Moduł IV

Nabycie podstawowych umiejętności związanych z negocjacjami wykorzystywanymi w procesie obsługi klienta

Na początku modułu zostanie przeprowadzona gra negocjacyjna, podczas której obserwatorzy będą mieli za zadanie zaobserwować naturalne techniki negocjacyjne jakie będą stosowali uczestnicy gry. Następnie zostaną one omówione na forum i uzupełnione o te, których nie uda się zaobserwować podczas gry. Zostaną też omówione podstawy asertywności niezbędnej podczas negocjacji.

Stosowane narzędzia:

- Batna,
- inne techniki negocjacyjne,
- techniki obrony przed próbą wpływu ze strony klienta,
- asertywność.

Formy pracy:

- gra symulacyjna,
- prezentacja,
- dyskusja moderowana.

Podsumowanie szkolenia i zakończenie.

MIEJSCE

SZKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy / zamieszkania. Wymagania: komputer / tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. **Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z wyprzedzeniem 1-dniowym.**

SZKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy, czas dojazdu tramwajem z Dworca Centralnego - około 5 minut.

Na 4 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem i prześlemy szczegółowe informacje na temat lokalizacji szkolenia.

WYKŁADOWCA

Trener kompetencji menadżerskich. Przez 15 lat zdobywał doświadczenie w branży finansowej. Przeszedł wszystkie szczeble kariery zawodowej: od kasjera po Dyrektora Regionalnego, w tym 12 lat na stanowiskach menedżerskich. Odpowiadał za budowanie struktury sprzedażowej produktów bankowych w sieciach zewnętrznych.

Jego zadania to rekrutacja pracowników, zarządzanie regionem południowej polski (ok 120 osób) oraz szkolenie podległych zespołów. Wdrażał najlepsze standardy pracy wśród kadry menedżerskiej i pracowników firmy będącej liderem usług multimedialnych.

Od kilku lat swoje praktyczne doświadczenie wykorzystuje na sali szkoleniowej wdrażając wśród uczestników warsztatów najlepsze praktyki. Prowadzi warsztaty dla sprzedawców, pracowników biur obsługi klienta jak i dla kadry menedżerskiej będącej łącznikiem pomiędzy oczekiwaniami pracowników i wyzwaniami, jakie nakłada na nich biznes.

Specjalizuje się w szkoleniach związanych z: podnoszeniem efektywności biznesowej i osobistej, umiejętności sprzedaży, usługowych a także z komunikacji (również menedżerskiej), wdrażaniu kultury coachingowej w firmie, budowaniu efektywnych zespołów.

Przełożenie teorii na praktykę ma dla niego kluczowe znaczenie, dlatego uczestnicy warsztatów otrzymują od niego gotową „skrzynkę z narzędziami” do praktycznego wykorzystania. Podczas szkoleń kieruje się podejściem systemowym i skoncentrowanym na rozwiązaniach. Wykorzystuje narzędzia psychometryczne takie jak; Extended DISC, MTQ48 Odporność psychiczna oraz ILM72 Zintegrowany Model Przywództwa.

Absolwent Wydziału Zarządzania, Informatyki i Nauk Społecznych w Wyższej Szkole Biznesu w Dąbrowie Górniczej na Kierunku Socjologia reklamy i komunikacji międzyludzkiej oraz na Kierunku Psychologia Zarządzania.

Dyplomowany Coachem Akademii Profesjonalnego Coachingu oraz największej i najstarszej szkoły coachingu w Europie Noble Manhattan Coaching - Practitioner Coach Diploma® (PCD®), Dyplomowany Trener Akademii Trenerów Grupowych, Psycholog Sprzedaży, Socjolog Reklamy i Komunikacji Międzyludzkiej.

Projekty szkoleniowe i coachingowe realizował m.in. dla: Orange Finanse, Sieć Agencji PKO BP, Bank Millennium S.A., Energa S.A., Media Saturn Holding Group Polska, JTI Polska sp. z o.o., Toyota Bank S.A. i wielu innych.

CENA

1390,00 zł + 23% VAT = 1790,70 zł brutto

1390,00 zł + VAT zw = 1390,00 zł brutto - w przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

SZKOLENIE ONLINE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

SZKOLENIE STACJONARNE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia.

Cena szkolenia nie obejmuje noclegu.

Jeśli są Państwo zainteresowani zarezerwowaniem miejsca w hotelu korzystając z naszego pośrednictwa - prosimy o kontakt.

Cena noclegu zależy od terminu i od wolnych miejsc w hotelu. Im wcześniej dokonamy rezerwacji, tym łatwiej o miejsce w hotelu i uzyskanie dobrej ceny.

Współpracujemy z hotelami znajdującymi się w pobliżu miejsca szkolenia:

Podane niżej ceny obowiązują do końca 2020 roku (specjalna promocja)

Hotel Premiere Classe, ul. Towarowa 2, Warszawa

Koszt: od 140 zł (jedynek ze śniadaniem) i od 165 zł (dwójka ze śniadaniem)

tel. +48 22 582 72 06, www.premiere-classe-warszawa.pl/pl

Hotel Campanile, ul. Towarowa 2, Warszawa

Koszt: od 190 zł (jedynek ze śniadaniem) i od 227 zł (dwójka ze śniadaniem)

tel. +48 22 582 72 04, www.campanile-warszawa.pl/pl

Hotel Golden Tulip, ul. Towarowa 2, Warszawa

Aktualnie trwa remont hotelu - do 2021 roku.