



Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchej
Beskidzkiej



Profesjonalna obsługa klienta.

Numer usługi 2023/06/26/18793/1869769

Sucha Beskidzka / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

10 h

25.09.2024 do 26.09.2024

1 500,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Wsparcie dla przedsiębiorstw i pracowników. Szkolenie skierowane przede wszystkim do pracowników zajmujących się obsługą klienta.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	24-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Inne formy kształcenia, w tym kursy dokształcające i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Usługa prowadzi do podniesienia kompetencji zawodowych w zakresie określonym lukami kompetencyjnymi opisanymi w diagnozie potrzeb (dokumencie stanowiącym podstawę realizacji szkoleń). Uczestnik szkolenia będzie potrafił: prawidłowo komunikować się z klientem, identyfikować różne typy klientów oraz ich potrzeby, określać wartość klienta, rozwiązywać konflikty z klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik ma wiedzę z zakresu podstaw obsługi klienta, potrzeb i wartości klientów, komunikacji z różnymi segmentami klientów, metod komunikacji, budowania relacji z klientami oraz sposobów rozwiązywania konfliktów z klientem.	Uczestnik omawia podstawowe zasady obsługi klienta, potrzeby i wartości klientów, zasady komunikacji z różnymi segmentami klientów, metody komunikacji, zasady budowania relacji z klientami oraz sposoby rozwiązywania konfliktów z klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik ma umiejętności z zakresu podstaw obsługi klienta, potrzeb i wartości klientów, komunikacji z różnymi segmentami klientów, metod komunikacji, budowania relacji z klientami oraz sposobów rozwiązywania konfliktów z klientem.	Uczestnik dobiera odpowiednie metody i narzędzia służące profesjonalnej obsłudze klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik ma świadomość wyzwań związanych z profesjonalną obsługą klienta.	Uczestnik jest zorientowany na profesjonalną obsługę klienta.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Usługa realizowana w formule godzin szkoleniowych 45-minutowych.

Program obejmuje zajęcia teoretyczne i ćwiczenia praktyczne realizowane w formie warsztatowej, gdzie uczestnicy zostaną podzieleni na mniejsze grupy 2-3-osobowe.

1. Test wejścia (ex-ante). Wprowadzenie do tematyki szkolenia

2. Podstawy obsługi klienta:

- 1/ Rola pracownika w procesie obsługi klienta z uwzględnieniem współczesnego klienta 4.0;
- 2/ Bezpośredni kontakt z klientem;
- 3/ Postrzeganie pracownika przez klienta – pracownik jako ekspert w swojej dziedzinie;
- 4/ Wzorcowe rozmowa z klientem: przywitanie, przyjęcie zamówienia, weryfikacja zadowolenia klienta z realizacji usługi, zaproszenie do dalszego korzystania z usług i pożegnanie;

3. Określanie potrzeb i wartości klientów:

- 1/ Potrzeby klientów i ich identyfikacja;
- 2/ Typologia wartości;
- 3/ Dopasowywanie oferowanych usług do potrzeb klienta;
- 4/ Ocena wartości oferowanych usług.

4. Komunikacja z różnymi segmentami klientów:

- 1/ Segmentacja klientów;
- 2/ Identyfikowanie typu i osobowości klienta;
- 3/ Budowanie wizerunku w oczach klienta - metody i techniki dostosowywania się do preferencji klienta;
- 4/ Style komunikacji z klientami.

5. Komunikacja z różnymi segmentami klientów:

- 1/ Zasady efektywnej komunikacji i ich dopasowanie do osobowości klienta;
- 2/ Unikanie błędów w komunikacji z klientem;
- 3/ Identyfikowanie i wykorzystanie własnych atutów.

6. Metody komunikacji:

- 1/ Komunikacja werbalna i niewerbalna;
- 2/ Strategie komunikacji z klientem;
- 3/ Metody i techniki przemawiania i prezentowania produktów i usług.

7. Metody komunikacji:

- 1/ Bariery komunikacyjne i metody ich przełamywania;
- 2/ Przyjmowanie postawy asertywnej w komunikacji z klientem;
- 3/ Komunikat zwrotny zgodny z oczekiwaniami klienta przy uwzględnieniu dbałości o interes firmy.

8. Metody komunikacji: ćwiczenia warsztatowe z wykorzystywania metod i technik komunikacji

9. Źródła klientów – budowanie relacji z klientami:

- 1/ Metody pozyskiwania nowych klientów;
- 2/ Znaczenie efektywnego prezentowanie oferty;
- 3/ Nawiązywanie długotrwałej relacji z klientem;

10. Źródła klientów – budowanie relacji z klientami:

- 1/ Znaczenie empatii w budowaniu relacji z klientami;
- 2/ Programy promocyjne i rabatowe – właściwy dobór i znaczenie dla budowania długofalowej relacji z klientem;
- 3/ Etykieta w biznesie.

11. Konflikty z klientem i sposoby ich rozwiązywania:

1. Teoria konfliktu;
2. Główne źródła występowania konfliktów z klientami;
3. Prawidłowe reagowanie na sytuacje konfliktu;
4. Metody i techniki radzenia sobie z konfliktem;

12. Konflikty z klientem i sposoby ich rozwiązywania:

- 1/ Strategie odpowiadania na krytykę;
- 2/ Identyfikowanie i radzenie sobie z trudnymi emocjami w sytuacji konfliktu;

13. Konflikty z klientem i sposoby ich rozwiązywania: asertywność.

14. Konflikty z klientem i sposoby ich rozwiązywania: ćwiczenia warsztatowe z radzenia sobie w sytuacji konfliktu i przyjmowanie postawy asertywnej.

15. Podsumowanie szkolenia

16. Test wyjścia (ex-post)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Ziobro

Sprzedaż, obsługa klienta, hotelarstwo, zarządzanie
Wykładowca WSTiE, od niemal 20 lat związany z branżą turystyczną i hotelarstwem (grupa Orbis/Accor, Novotel Kraków City West – kierownik ds. sprzedaży korporacyjnej; dyrektor ds. sprzedaży i marketingu w Vienna International Hotels & Resorts: Andel's Hotel Cracow i Chopin

Hotel Cracow, regionalny dyrektor ds. sprzedaży). W latach 2015-2017 dyrektor sprzedaży i marketingu oraz dyrektor generalny w Hilton Garden Inn Kraków Airport, autor programu działań CSR. W latach 2017-2019 dyrektor butikowego Pałacu Bonerowskiego***** w Krakowie. Od września 2019 Dyrektor Generalny dwóch dużych hoteli i centrum konferencyjnego w Krakowie – Best Western Premier i Best Western Express.

Absolwent kierunku Turystyka i Rekreacja w krakowskiej Akademii Wychowania Fizycznego. Niezależny trener biznesu, autor szkoleń w zakresie sprzedaży, obsługi klienta i zrównoważonego rozwoju w hotelach. Posiada szerokie doświadczenie w realizacji procesów dydaktycznych jako wykładowca m.in. na studiach podyplomowych Menedżer Hotelu realizowanych przez Wyższą Szkołę Turystyki i Ekologii. Zrealizował ok. 1000 godzin szkoleniowych, przeszkolił ok. 2500 osób.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały dydaktyczne w wersji elektronicznej (prezentacje, konspekty)

Adres

ul. Zamkowa 1
34-200 Sucha Beskidzka
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Lucyna Jurzak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 744 605