



4GROW Sp. z o.o.



## Profesjonalna Obsługa Klienta - szkolenie

Numer usługi 2024/05/24/140920/2160958

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 27.08.2024 do 28.08.2024

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

122,23 PLN brutto/h

99,38 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Edukacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Do udziału w szkoleniu zapraszamy: <ul style="list-style-type: none"><li>• sprzedawców,</li><li>• handlowców,</li><li>• pracowników BOK, helpdesk i call center,</li><li>• urzędników mających kontakt z interesantem,</li><li>• pracowników recepcji,</li><li>• pracowników gastronomii,</li><li>• właścicieli małych biznesów usługowych i handlowych.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa "Profesjonalna obsługa klienta" przygotowuje do budowania pozytywnej relacji z Klientem i zadbania o jego potrzeby, a także do zrozumienia go na wielu płaszczyznach i komunikowania się nim w sposób asertywny.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje potrzeby swoich klientów.	Uczestnik charakteryzuje różne potrzeby klientów na podstawie przykładów.	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozpoznaje typy zachowań klientów i dostosowuje do nich sposób rozmowy.	Uczestnik demonstruje dostosowanie sposobu rozmowy do różnych typów zachowań klientów w praktycznych ćwiczeniach.	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik zachowuje się profesjonalnie w trudnych sytuacjach, dbając o pozytywny wizerunek firmy.	Uczestnik identyfikuje trudne sytuacje w obsłudze klienta i opisuje profesjonalne sposoby radzenia sobie z nimi.	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych

## 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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

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

## Program

Program szkolenia Profesjonalna Obsługa Klienta

### DZIEŃ 1

1. Profesjonalna obsługa klienta – najnowsze trendy w Customer Experience

- Aktualne **standardy i trendy** w obsłudze klienta
- Wyznaczniki najwyższej jakości obsługi klienta
- **Customer Experience** – jak robić to dobrze **10 przykazań** kultury obsługi klienta wg **Tony’ego Hsieha**
- Co zrobić, żeby klienci mieli poczucie, że rozmawiają z profesjonalistą

## 2. Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji

- Współczesny **klient – trendy, potrzeby, zachowania**
- Decyzja o zakupie – **czym kieruje się klient**
- Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem
- Indywidualne podejście na masową skalę – jak to osiągnąć
- **6 sposobów wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta (wg. D. Carnegie)**
- Obsługa klienta z **Efektom „wow!”** – skuteczne metody

## 3. Obsługa klienta - strategia dopasowania do typu osobowości

- Szybka ocena **typu osobowości** klienta (wg. **Carla G. Junga**)
- Czego oczekuje od Ciebie dany typ klienta
- Nawiązanie nici porozumienia z każdym typem osobowości
- Jak zmienia się zachowanie każdego z typów pod wpływem stresu - „zły dzień” klienta

## 4. Skuteczna komunikacja – jak zrozumieć klienta i zostać zrozumianym

- Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy
- **Moc aktywnego słuchania** – jak uniknąć błędów komunikacyjnych:
  - Jak słuchać – by wychwycić to, co najważniejsze i odpowiednio dopasować rozwiązanie do potrzeb klienta
  - Pytania na poszczególnych etapach rozmowy
  - Skuteczna parafraza
  - Posumowanie rozmowy – jak zrobić „ostatnie” dobre wrażenie
- **Ukryte Poziomy Komunikatów™** – jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje
- Moc słów – obsługa klienta przez pryzmat neurolingwistyki
  - Jak **wyrażać troskę i dbałość o klienta**
  - Jak **budować własny autorytet**
  - Jakich słów użyć, a jakich lepiej unikać
  - **Język pozytywny i rama rozwiązania**
- **Język korzyści** - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu
- Tajemnica **‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon**
- **Obsługa klienta mailowa** - jak to robić profesjonalnie?

## DZIEŃ 2

### 5. Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach

- **Rozpoznawanie** jawnego i utajonego **zastrzeżenia**
- Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta
- Obsługa klienta na „nie” - **techniki zarządzania obiekcjami**:
  - Sprostowanie bezpośrednie
  - Sprostowanie pośrednie
  - Kompensacja
  - Bumerang
  - 4U™
- Co zrobić, gdy klient:
  - Jest roszczeniowy i wywiera presję
  - Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka
  - Jest arogancki, wywyższa się
  - Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa
  - Manipuluje
  - Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań

### 6. Asertywność a obsługa klienta

- Wyznaczanie granic i asertywna odpowiedź na atak – **technika stopniowania reakcji**

- Jak powiedzieć „nie”, zachowując przy tym dobre relacje:
  - Technika Zdarłej Płyty
  - Techniki Alternatywy™
  - Techniki Zawiszy™

## 7. Obsługa klienta a zarządzanie emocjami i stresem w trudnych sytuacjach

- Spirala emocji – jak **opanować emocje klienta i własne**
- **Empatia** w obsłudze klienta – jak zmniejszyć poziom napięcia w rozmowie i skierować ją w stronę rozwiązania
- **Reklamacja** – „formuła prezentu” w 8 krokach (**Barlow J., Møller K.**)
- **Przekazywanie niekorzystnych dla klienta informacji**
- **Techniki na obniżenie stresu i zwiększenie odporności na stres**

### Czas trwania:

Szkolenie trwa 16 godzin zegarowych. (2 dni).

### Walidacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca waliduje usługę po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na certyfikacie.

Więcej o programie na stronie szkolenia: <https://4grow.pl/szkolenia/obsługa-klienta>

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 15</b> Profesjonalna obsługa klienta – najnowsze trendy w Customer Experience	Piotr Drozdowski	27-08-2024	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 15</b> Przerwa kawowa	Piotr Drozdowski	27-08-2024	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 15</b> Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji	Piotr Drozdowski	27-08-2024	10:45	12:15	01:30
<b>4 z 15</b> Lunch	Piotr Drozdowski	27-08-2024	12:15	13:00	00:45
<b>5 z 15</b> Obsługa klienta - strategia dopasowania do typu osobowości	Piotr Drozdowski	27-08-2024	13:00	14:45	01:45
<b>6 z 15</b> Przerwa kawowa	Piotr Drozdowski	27-08-2024	14:45	15:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>7 z 15</b> Skuteczna komunikacja – jak zrozumieć klienta i zostać zrozumianym	Piotr Drozdowski	27-08-2024	15:00	17:00	02:00
<b>8 z 15</b> Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach	Piotr Drozdowski	28-08-2024	09:00	10:30	01:30
<b>9 z 15</b> Przerwa kawowa	Piotr Drozdowski	28-08-2024	10:30	10:45	00:15
<b>10 z 15</b> Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach - ciąg dalszy	Piotr Drozdowski	28-08-2024	10:45	12:15	01:30
<b>11 z 15</b> Lunch	Piotr Drozdowski	28-08-2024	12:15	13:00	00:45
<b>12 z 15</b> Asertywność a obsługa klienta	Piotr Drozdowski	28-08-2024	13:00	14:45	01:45
<b>13 z 15</b> Przerwa kawowa	Piotr Drozdowski	28-08-2024	14:45	15:00	00:15
<b>14 z 15</b> Obsługa klienta a zarządzanie emocjami i stresem w trudnych sytuacjach	Piotr Drozdowski	28-08-2024	15:00	16:00	01:00
<b>15 z 15</b> Walidacja	Piotr Drozdowski	28-08-2024	16:00	17:00	01:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	122,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	99,38 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Piotr Drozdowski

Ponad 18 lat doświadczenia w projektowaniu i prowadzeniu szkoleń indywidualnych i grupowych. Trener trenerów, ekspert w dziedzinie edukacji dorosłych – prowadził szkolenia z teorii i praktyki efektywnego nauczania dla trenerów, nauczycieli oraz mentorów. Autor kilkudziesięciu szkoleń o tematyce sprzedażowej i HR. Wykładowca na podyplomowych studiach Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Współpracował z międzynarodowymi firmami doradczo-szkoleniowymi w zakresie przygotowywania i wdrażania projektów edukacyjnych dla wszystkich poziomów organizacji dla firm z branży IT, medycznej, produkcyjnej, finansowej, telekomunikacyjnej, FMCG, energetycznej a także jednostek budżetowych Skarbu Państwa. Prowadził szkolenia dla pracowników takich firm, jak: Auchan Retail Polska, TVN, PGE Polska Grupa Energetyczna, Enea, Nokia Poland, Orlen Gaz, Ceramika Tubądzin, Bank BPH, Nordea Bank, Sanitec Koło, Grupa Pracuj, Fresenius Medical Care, EGB Investments i wielu innych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie drukowanej z ćwiczeniami oraz opisem omawianych zagadnień oraz dodatkowe hand-outy. Dodatkowo każdy uczestnik otrzyma również dostęp do platformy online z materiałami w formie plików do druku, wszystkich ćwiczeń, prezentacji ze szkolenia oraz spisu polecanej literatury.

### Informacje dodatkowe

#### Co jeszcze dostaniesz EXTRA do szkolenia?

- **Ty i trener**

W ciągu roku od szkolenia zarządzanie sobą w czasie dajemy Ci 90 min indywidualnego treningu - sam na sam z trenerem, twarzą w twarz na spotkaniu u nas w biurze!

- **Bez limitu godzin - kontakt telefoniczny z trenerem**

- **Troskę o Twoje potrzeby przed szkoleniem**

Trener kontaktuje się z Tobą do 2 dni po zgłoszeniu, by poznać Twoje potrzeby (czyli co jest dla Uczestnika problemem, wyzwaniem, trudnością w temacie szkolenia) i kontekst zawodowy.

- **Wygodne fotele :**)

Postanowiliśmy stworzyć w Warszawie, w naszym biurze własną salę szkoleniową, z najwyższym poziomem wygody dla Uczestnika.

\* Szkolenia w 90% odbywają się w sali 4GROW .

- więcej informacji: <https://4grow.pl/szkolenia/obsługa-klienta>

## Adres

al. Aleja "Solidarności" 155/37

00-877 Warszawa

woj. mazowieckie

Komunikacja miejska

Przystanek Wola-Ratusz

Tramwaje: 10, 13, 15, 20, 23, 26

Autobusy: 190, 520, 157

Metro:

Ratusz Arsenał (6 min komunikacją miejską)

Rondo Daszyńskiego (10 min: komunikacja miejska + spacer)

Rondo ONZ (8 min komunikacją miejską)

Dworce kolejowe (12 min komunikacją miejską):

Warszawa Centralna

Warszawa Śródmieście WKD

Warszawa Ochota

Możliwość parkowania

W okolicy al. Solidarności poza parkingami przy ulicy można zostawiać samochody dodatkowo na parkingach prywatnych, na przykład przy ul. Żytniej 20 znajduje się płatny parking. Z miejsc parkingowych, w miarę dostępności, można też skorzystać w Hotelu Ibis Warszawa Centrum, położonym ok. 200 m od naszej sali (60 zł za dobę).

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Anna Łukasiewicz**

**E-mail** [ania.lukasiewicz@4grow.pl](mailto:ania.lukasiewicz@4grow.pl)

**Telefon** (+48) 531 314 431