

## SZKOLENIE

### OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA INSTYTUCJI PUBLICZNEJ

Wербalne techniki komunikacji przez telefon, e-mail i podczas video spotkań

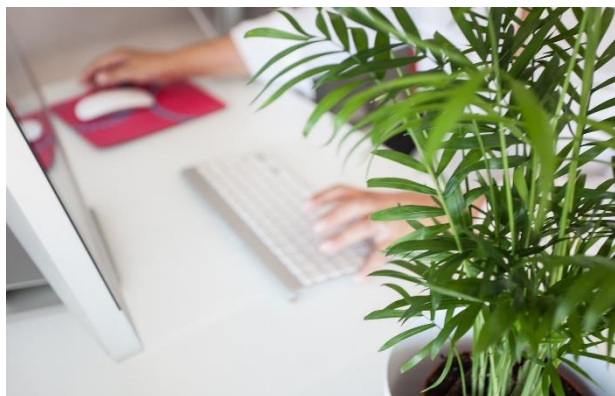
#### DLACZEGO WARTO ZAPISAĆ SIĘ NA SZKOLENIE?

- 1) **W KRYZYSIE, jest coraz więcej klientów roszczeniowych**, ze względu na codzienny stres
- 2) **ZŁE NAWYKI**. Po wielu miesiącach intensywnej pracy, mogą pojawić się złe nawyki. Jest to po prostu efekt trudności z jakimi w swojej pracy spotykają się pracownicy Instytucji. **Ważne jest aby szybko je wychwycić, póki można je jeszcze zmienić i aby „nie weszły one w krew”**.
- 3) **AGRESJA BUDZI AGRESJĘ**. Coraz częściej urzędy „traci pracowników” poprzez **WYPALENIE SIĘ ZAWODOWE**, co oznacza gorszą jakość pracy (agresja budzi agresję jako postawę obronną u pracownika).



#### KORZYŚCI DLA INSTYTUCJI:

- **Sprawdzony program**. Seweryn Szkolenia szkoliło już z obsługi klienta w ponad 800 innych urzędach, więc uczestnicy dostają „pigułkę umiejętności i wiedzy”.
- **Trener trenerów**. Do szkolenia rekomendowany został trener, który szkoli zarówno w urzędach jak i w firmach co oznacza, że podchodzi do szkolenia ze znajomością specyfiki pracy w instytucji, a jednocześnie **szkoli nowocześnie i praktycznie**. W firmach szkoli trenerów wewnętrznych, którzy potem dopiero szkolą pracowników firmy z obsługi klienta.
- **„Cena możliwa do zaakceptowania”**. Na rynku nie ma tańszego szkolenia o takiej jakości edukacji i tak praktycznym podejściu trenera do warsztatów.
- **Dużo ćwiczeń i scenek**. Nasz trener wychodzi z założenia, że pod czas szkolenia uczestnicy mają się uczyć przez działanie. Dlatego stosuje dużo scenek i odgrywania ról, ćwiczeń praktycznych, warsztatów na komunikację i przeciwdziałanie agresji.



#### INFORMACJE ORGANIZACYJNE:

- Miejsce szkolenia:** online, na platformie Clickmeeting  
**Uczestnicy:** do 15 osób  
**Koszt szkolenia:** 300 zł netto/os.  
Przy zgłoszeniu 3 i więcej osób przysługuje obniżka do 250 zł/os.

## PROGRAM SZKOLENIA:

<b>10:00 – 12:00</b>	<p><b>BLOK I</b></p> <p>Początek szkolenia to czas w którym uczestnicy zapoznają się z zasadami w obsłudze klienta instytucji publicznej. Czyli z tym co robić, żeby klient odebrał nas jako osoby kompetentne, przekonujące i godne pochwały. Przyjrzymy się kim jest klient i czego od nas oczekuje. Co wpływa na niego zachęcająco, a co odpychająco. Poruszane są między innymi takie kwestie jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zakazane zwroty w obsłudze klienta;</li> <li>• bariery w komunikacji;</li> <li>• rozpoznanie rozmówcy i jego nastawienia;</li> <li>• jak radzić sobie z obiekcjami;</li> <li>• najczęściej popełniane błędy podczas obsługi klienta;</li> <li>• co wpływa pozytywnie na relacje z klientem;</li> <li>• argumentowanie – logiczne i zrozumiałe wyjaśnienie stanowiska;</li> <li>• główne narzędzia przekonywania;</li> <li>• w co grają ludzie, najczęstsze determinanty ich zachowania;</li> <li>• jak nie stracić kontroli nad rozmową i rozmówcą.</li> </ul> <p>Dodatkowo uczestnicy podczas ćwiczenia SWOT określą swoje mocne i słabe strony w obsłudze klienta. Pokaże im to nad czym powinni pracować, a co jest ich atutem w kontakcie z klientem.</p> <p><b>Trudny Klient w urzędzie.</b></p> <p>Podczas tego bloku uczestnicy szkolenia będą mieli możliwość zapoznania się i przećwiczenia skutecznych sposobów radzenia sobie z nietypowymi zachowaniami klientów. Pozwoli to pracownikom panować nad emocjami i w znaczący sposób obniżyć poziom stresu podczas trudnej rozmowy. Przełoży się to na większe zadowolenie z pracy, a dla klientów będzie sygnałem profesjonalizmu. W trakcie bloku uczestnicy przećwiczą techniki asertywne w kontakcie z trudnym klientem, takie jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stopniowanie reakcji;</li> <li>• z treści na proces;</li> <li>• zdarta płyta;</li> <li>• podtrzymanie relacji;</li> <li>• asertywne stawianie granic;</li> <li>• schemat FUO;</li> <li>• asertywna odmowa;</li> <li>• reagowanie na krytykę;</li> <li>• obrona przed atakiem werbalnym;</li> <li>• komunikacja z klientem niedającym dojsć do słowa;</li> <li>• jak szybko pozbyć się stresu;</li> <li>• skuteczne zapobieganie oraz rozwiązywanie konfliktów.</li> </ul>
----------------------	---



12:00 - 12:15	Przerwa
12:15 - 14:15	<p><b>BLOK II</b> <b>Techniki wywierania wpływu.</b></p> <p>Podczas tego bloku uczestnicy szkolenia zapoznają się ze sztuką perswazji i wywierania wpływu, co w znaczący sposób wpłynie na możliwości komunikowania się i przekonywania innych. Jednocześnie pozwoli skutecznie bronić się przed manipulacją ze strony klienta.</p> <p><b>Skuteczne techniki wywierania wpływu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zasada autorytetu;</li> <li>• zasada wzajemności;</li> <li>• zasada kontrastu;</li> <li>• zasada konsekwencji;</li> <li>• zasada niedostępności;</li> <li>• zasada lubienia i zasada dowodu społecznego.</li> </ul> <p>Dodatkowo uczestnicy dowiedzą się dlaczego pierwsze wrażenie jest tak ważne i o czym trzeba pamiętać aby stworzyć pozytywny obraz siebie już od samego początku. Poznają również perswazyjne słowa klucze, które potrafią wpłynąć na przebieg rozmowy. Dowiedzą się czym jest głos perswazyjny, jak tempem i tonem mówienia wpływać na klientów.</p>

*Szkolenie opiera się na metodach ćwiczeń aktywizujących. Takie podejście angażuje uczestników i pozwala przećwiczyć nowe umiejętności. Trener przygotował 21 ćwiczeń pod kątem tematyki warsztatu. Dodatkowo uczestnicy mogą wysłuchać przykładowych rozmów i wspólnie z trenerem przyjrzeć się treściom nagrań, aby sprawdzić, co działa, a czego warto unikać w danej sytuacji. Uczestnicy otrzymują materiały, w których znajdują się rozpisane tematy szkolenia wraz z przykładami. Wszystko to pozwala w pełni wykorzystać możliwości szkolenia, a także rozwinąć umiejętności niezbędne dla obsługi klienta powyżej standardów.*

## SZKOLENIE PROWADZI: STANISŁAW ZAWACKI:



- W Seweryn Szkolenia od 2014 roku. Specjalizacja: obsługa trudnego Klienta i werbalne techniki wpływania na Klienta.
- Ma na koncie ponad 800 szkoleń.
- W latach 2008-2016 jako trener wewnętrzny współpracował z Urzędem Miasta Stołecznego Warszawy.
- Był trenerem wewnętrznym w T-Mobile Polska - przez ponad sześć lat zajmował się szkoleniami pracowników i komunikacją z Klientem. Tam też wprowadził z sukcesem między innymi efektywne metody sprzedaży i obsługi Klienta.
- Obecnie trener wewnętrzny innogy Polska S.A., jednej z największych firm energetycznych w kraju.
- Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie i Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej w Katowicach.