

Obsługa Klienta trudnego, roszczeniowego, agresywnego Werbalne techniki komunikacji z Klientem

DLACZEGO WARTO KUPIĆ SZKOLENIE?

To szkolenie jest potrzebne w organizacji z trzech powodów:

- 1) Jest coraz więcej klientów roszczeniowych,
- 2) Złe przygotowanie pracownika powoduje negatywne nastawienie do całej organizacji i jej władz,
- 3) Coraz częściej organizacje „tracą pracowników” poprzez wypalenie się zawodowe, co oznacza gorszą jakość pracy (agresja budzi agresję jako postawę obronną u pracownika).



Dlaczego warto je kupić?

- **Sprawdzony program.** Seweryn Szkolenia szkoliła już z obsługi klienta w ponad 1000 firm i urzędów, więc uczestnicy dostają „pigułkę umiejętności i wiedzy”.

- **Trener trenerów.** Do szkolenia rekomendowany został trener, który szkoli zarówno w urzędach (pracował też w urzędzie) jak i w firmach co oznacza, że podchodzi do szkolenia ze znajomością specyfiki obu branż. **Szkoli nowocześnie i praktycznie.**



- **„Cena możliwa do zaakceptowania”.** Na rynku nie ma tańszego szkolenia o takiej jakości edukacji i tak praktycznym podejściu trenera do warsztatów. Pomijamy bowiem pośredników.

- **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.

ADRESACI SZKOLENIA:

Szkolenie przeznaczone jest dla osób których praca opiera się głównie na kontakcie z klientem, czy to bezpośrednio, czy przez telefon i e-mail. Podczas szkolenia omawiamy treści związane z procesami, mającymi kluczowe znaczenie dla efektywnej obsługi klienta.

PROGRAM SZKOLENIA:

09:00 – 11:00	<p>BLOK I Czy jestem idealnym rozmówcą?</p> <p>Specyfika pracy w Organizacji a trudny Klient. Indywidualny proces komunikacji pracowników a przyczyny pojawienia się trudnego Klienta. Początek szkolenia to czas w którym uczestnicy zapoznają się z zasadami w obsłudze klienta. Czyli z tym co robić, żeby klient odebrał nas jako osoby kompetentne, przekonujące i godne pochwały. Podczas tego bloku 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"> • zakazane zwroty w obsłudze klienta; • bariery w komunikacji; • rozpoznanie rozmówcy i jego nastawienia; • jak radzić sobie z obiekcjami; • najczęściej popełniane błędy podczas obsługi klienta; • co wpływa pozytywnie na relacje z klientem; • argumentowanie – logiczne i zrozumiałe wyjaśnienie stanowiska; • główne narzędzia przekonywania; • w co grają ludzie, najczęstsze determinanty ich zachowania; • jak nie stracić kontroli nad rozmową i rozmówcą. <p>Dodatkowo uczestnicy podczas ćwiczenia SWOT określą swoje mocne i słabe strony w obsłudze klienta. Trener pokaże im to nad czym powinni pracować, a co jest ich atutem w kontakcie z klientem.</p>
11:00 – 11:15	<p>Przerwa</p>
11:15 – 13:30	<p>BLOK II Skuteczne techniki radzenia sobie z trudnym Klientem.</p> <p>Sztuka dopasowania techniki werbalnej do typu Klienta. Podczas tego bloku uczestnicy szkolenia będą mieli możliwość zapoznania się i przeciwieństwa 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"> • stopniowanie reakcji; • z treści na proces; • zdarta płyta; • podtrzymanie relacji; • asertywne stawianie granic; • schemat FUO; • asertywna odmowa; • reagowanie na krytykę; • obrona przed atakiem werbalnym; • komunikacja z klientem niedającym dojść do słowa; • jak szybko pozbyć się stresu; • skuteczne zapobieganie oraz rozwiązywanie konfliktów.
13:30 – 14:00	<p>Dłuższa przerwa dla uczestników</p>

14:00 - 15:30

BLOK III

Sztuka rozładowywania konfliktu.

Sposób mówienia i werbalne techniki wpływu społecznego.

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.

Skuteczne techniki wywierania wpływu:

- zasada autorytetu;
- zasada wzajemności;
- zasada kontrastu;
- zasada konsekwencji;
- zasada niedostępności;
- zasada lubienia i zasada dowodu społecznego.

Dodatkowo uczestnicy dowiedzą się dlaczego pierwsze wrażenie jest tak ważne i o czym trzeba pamiętać aby tworzyć pozytywny obraz siebie już od samego początku. Poznają również perswazyjne słowa kluczowe, które potrafią wpłynąć na przebieg rozmowy. Dowiedzą się czym jest głos perswazyjny, jak tempem i tonem mówienia wpływać na klientów.

Szkolenie opiera się na metodach ćwiczeń aktywizujących. Takie podejście angażuje uczestników i pozwala przećwiczyć nowe umiejętności. Trener przygotował ponad 20 ćwiczeń pod kątem tematyki warsztatu. Dodatkowo uczestnicy mogą wysłuchać przykładowych rozmów i wspólnie z trenerem przyrzeć 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.