

## KLIENT 2024

### Skuteczne techniki werbalne obsługi Klienta wymagającego i agresywnego

#### DLACZEGO WARTO KUPIĆ SZKOLENIE?

To szkolenie jest potrzebne z trzech powodów:

- 1) Zarówno w urzędach jak i w firmach **pojawia się coraz więcej klientów roszczeniowych o umiejętnościach komunikacyjnych**. Są to konkretni, przedsiębiorczy, pewni siebie ludzie. O takich mówi się, że to KLIENT 2024 czyli wymagający i znający techniki manipulacji. Ceni jakość obsługi Klienta. Często sam przechodził szkolenie z werbalnych technik obsługi i brak zachowania standardów werbalizacji traktuje jako wyraz lekceważenia. A lekceważenie jest jedną najczęstszych przyczyn agresji powstałej na bieżąco w czasie obsługi. Dodatkowo z usług urzędu korzystają coraz częściej ludzie zamożni i wpływowi.
- 2) Złe przygotowanie a tym bardziej brak przygotowania nawet 1 pracownika powoduje **negatywne nastawienie do urzędu lub firmy jako całości oraz do kadry kierowniczej**.
- 3) Nieumiejętne obsługiwanie powoduje stres u pracownika (ludzie są ludźmi – nawet jak przechodzili kiedyś szkolenie z obsługi Klienta, to po ludzku zapominają jak się to robi prawidłowo, coś sobie zmieniają, z czego zrezygnują). **Stres w obsłudze Klienta rodzi agresję**. Powielanie takich zachowań jako postawy obronnej pracownika w relacji z Klientem rodzi u niego **WYPALENIE ZAWODOWE**. **Przyuczenie pracownika od początku do pracy jest wielokrotnie kosztowniejsze** i angażuje niepotrzebnie energię innych pracowników.



#### ATUTY SZKOLENIA

**SPRAWDZONY PROGRAM.** Seweryn Szkolenia szkoliła już z obsługi klienta w ponad 1000 firm i urzędów, więc uczestnicy dostają „pigułkę umiejętności i wiedzy” a nie produkt eksperymentalny innego dostawcy.

**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**.

**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. Uczestnicy uczą się nowoczesnych technik obsługi Klienta i w miarę potrzeb skutecznych, dopasowanych do uczestników technik tradycyjnych.




#### ADRESACI SZKOLENIA:

Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników, których praca opiera się na kontakcie z klientem, czy to bezpośrednim, czy przez telefon i e-mail i inne komunikatory.

## PROGRAM SZKOLENIA:

<p><b>10:00 – 12:00</b></p>	<p><b>BLOK I</b> <b>Trudny KLIENT 2024. Przyczyny pojawienia się trudnego Klienta i najważniejsze sposoby obsługi bezkonfliktowej.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zaczynamy i kończymy blok ćwiczeniem;</li> <li>• rozpoznanie rozmówcy i jego nastawienia;</li> <li>• w co grają ludzie, najczęstsze determinanty ich zachowania;</li> <li>• jak nie stracić kontroli nad rozmową i rozmówcą;</li> <li>• zakazane zwroty w obsłudze Klienta;</li> <li>• bariery w komunikacji;</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> </ul> 
<p><b>12:00 – 12:15</b></p>	<p><b>Przerwa</b></p>
<p><b>12:15 – 14:00</b></p>	<p><b>BLOK II</b> <b>Skuteczne techniki radzenia sobie z Klientem pewnym siebie, roszczeniowym, wymagającym i manipulacyjnym.</b></p> <p><b>Sztuka dopasowania techniki werbalnej do typu Klienta.</b> Podczas tego bloku uczestnicy szkolenia będą mieli możliwość zapoznania się i przećwiczenia skutecznych sposobów radzenia sobie z nietypowymi zachowaniami klientów. stopniowanie reakcji</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 najpopularniejszych technik radzenia sobie z Klientem w 2023r.</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>• jak szybko pozbyć się stresu;</li> </ul> 

14:00 – 15:00	<b>Przerwa na obiad</b>
15:00 – 16:00	<p><b>BLOK III</b> <b>Klient. agresywny.</b></p> <p><b>Sztuka rozładowywania konfliktu.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sposób mówienia a rozładowywanie konfliktu – ćwiczenie z uczestnikami i sprawdzenie ich sposobu wpływania na Klienta agresywnego.</li> <li>• Nowoczesne techniki obrony przed atakiem werbalnym.</li> <li>• Granica – co dzisiaj wolno pracownikowi w sytuacji agresji.</li> <li>• Metody stosowane w firmach i urzędach do sygnalizacji agresji i wezwania pomocy. Ustalenie co można zrobić.</li> <li>• Co zrobić w czasie czekania na pomoc?</li> <li>• Komunikacja z klientem niedającym dojść do słowa;</li> <li>• Skuteczne zapobieganie oraz rozwiązywanie konfliktów.</li> </ul> <p><b>Techniki wpływu społecznego.</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> 

## INFORMACJE ORGANIZACYJNE:

<b>Uczestnicy:</b>	grupa max 20 -osobowa
<b>Lokalizacja:</b>	Warszawa
<b>Cena:</b>	650 zł netto