

CENA:
299 zł netto dla Członków KIKE;
Pozostałe firmy 399 zł netto



Cel szkolenia:

Przygotowanie na poziomie podstawowym pracowników wsparcia technicznego do handlowej obsługi klienta z elementami doradztwa sprzedaży.

Dodatkowo szkolenie oferuje:

- Możliwość „stop klatki” w pracy zawodowej – spojrzenie z dystansu na prezentowane postawy, umiejętności, ich dotychczasową efektywność
- Umożliwia pozyskanie wiedzy i doskonalenie umiejętności efektywnego doradztwa sprzedaży dla pracowników nieposiadających przygotowania handlowego.

Adresat szkolenia: pracownicy wsparcia technicznego bez przygotowania handlowego.

Korzyści z uczestnictwa w szkoleniu:

- Wzrost samoświadomości osób uczestniczących w szkoleniu:, jakie mam predyspozycje do pracy z klientem, co powinienem dalej rozwijać, co wyeliminować
- Wzrost samo motywacji i umiejętności budowania relacji z klientem;
- Rozwój umiejętności badania potrzeb klienta i świadczenia doradztwa sprzedażowego, reagowania na obiekcje klienta;
- Lepsze radzenie sobie w sytuacjach trudnych w obsłudze klienta – doskonalenie efektywnych postaw i zachowań, pomagających w walce ze stresem i negatywnymi emocjami;
- Odniesienie indywidualnej ścieżki rozwoju uczestnika szkolenia do wartości i misji firmy – wzrost identyfikacji z firmą.

Założenia szkolenia:

1. Klient przyzwyczajają się do osoby ją obsługującej, to z nią, a nie z firmą buduje swoją relację, – dlatego częste zmiany pracownika obsługi są niekorzystne,
2. W obszarze doradztwa sprzedaży, które dzisiaj intensywnie wypiera typowa obsługa handlowa przygotowanie techniczne/merytoryczne jest głównym filarem działania. Świadczyć kompetentne doradztwo dla coraz bardziej wymagającego i wyedukowanego klienta może jedynie osoba z rozległą wiedzą techniczną,
3. Łatwiej z inżyniera/technika zrobić handlowca niż z handlowca inżyniera/technika.

Program ramowy szkolenia:

Wprowadzenie: Orientacji na klienta.

- Obsługa klienta z punktu widzenia pracownika oraz osoby obsługiwanej – rozbieżności w postrzeganiu istoty problemu.
 - Poznaj swojego klienta i jego potrzeby – zbieranie danych o kliencie, jego oczekiwaniach i preferencjach; metody identyfikacji rzeczywistych motywów wejścia przez klienta w relacje z pracownikiem (chce zamówić usługę, czy tylko „rozpoznaje teren”).
 - Podstawowa klasyfikacja klientów.
 - Szybkie rozpoznanie psychologicznego profilu klienta.
 - Profil psychologiczny a oczekiwania klienta i jego procesy decyzyjne.
 - Mój profil psychologiczny, – jako baza mocnych stron w pracy z klientem. (warsztaty definiowania własnego profilu i analiza SWOT)
 - Stań się własnym klientem – techniki rozbudowanej empatii, empatyczne słuchanie zacieśniające relacje z klientem.
2. Etapy budowania relacji z klientem
 - Nawiązanie pierwszego kontaktu
 - Doradztwo sprzedaży

CENA:

299 zł netto dla Członków KIKE;

Pozostałe firmy 399 zł netto



- a. Identyfikacja potrzeb klienta
- b. Kreowanie we współpracy z klientem możliwych opcji rozwiązania problemu
- c. Definiowanie końcowych korzystnych rozwiązań
- d. Reakcja na obiekcje i negocjacje
- e. Wsparcie klienta w procesie decyzyjnym
 - Budowanie płaszczyzny długotrwałej współpracy – techniki, metody „opieki nad klientem”
 - Gaszenie kryzysów w trakcie współpracy

3. Sytuacje trudne w kontakcie z klientem.

- Zwiastuny sytuacji trudnych w kontakcie z klientem.
- Analiza istotnych elementów sytuacji trudnej - zwiększanie świadomości mechanizmu ich powstawania i narastania.
- Sprzężenie zwrotne – nieświadome i celowe zachowania pracownika wywołujące i wzmagające gniew klienta.
- Powody, dla których klient nie wyraża swojego niezadowolenia. Brak wiedzy o niezadowoleniu – brakiem możliwości działania i naprawy.
- Konstrukttywne rozwiązywanie konfliktów: oddziaływanie na emocje, przywracanie racjonalnego myślenia, modyfikowanie zachowań.
- Atak personalny, presja i manipulacja – sposoby przekształcania „walki” pomiędzy osobami we wspólną pracę nad rozwiązaniem problemu.
- Wyłapywanie faktów z emocjonalnych wypowiedzi klienta – klaryfikacja;
- Nakłonienie klienta do współpracy.
- Zamiast dociekać, dlaczego klient jest rozżalony, zastanów się, co sprawia, że klienci są zadowoleni z naszych usług i kiedy tak się dzieje?

Trener: Małgorzata Apolinarska - Autor/trener projektów szkoleniowo - doradczych specjalizujących się w obszarze obsługi klientów przygotowywanych regularnie na specjalne zamówienia dla zróżnicowanego grona odbiorców (m.in. ZUS, JM Tronic, HPR Group, Abros, Art.&Decor; CKR, PCPR-y, Organizacje Pozarządowe, UP, itp). Autor projektów (także finansowanych ze środków unijnych) i wiodący trener/coach biznesowy w projektach szkoleniowych z obszaru tworzenia własnej działalności (pomoc w utworzeniu ponad 800 firm z dotacją w ramach współpracy m.in z Ecorysem i Urzędami Pracy) Doradca personalno - zawodowy dla kadry menadżerskiej w zakresie zarządzania personelem, procesu oceny pracowników, w rozwiązywania sytuacji kryzysowych. Coach pracujący z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym lub konieczności dokonania istotnych zmian w swojej karierze zawodowej. Autor wielu narzędzi diagnostycznych dla potrzeb procesu rekrutacji, szkolenia, zarządzania zasobami ludzkimi organizacji. Wieloletni wykładowca Uniwersytetu Warszawskiego, a obecnie współpracuje z Wyższą Szkołą Nauk Społecznych „Pedagogium”, gdzie jest wykładowcą na studiach licencjackich oraz autorem, wykładowcą i opiekunem merytorycznym Studiów Podyplomowych „Coaching” adresowanych do instytucji budżetowych i organizacji pozarządowych.