

CENA:

299 zł netto dla Członków KIKE;

Pozostałe firmy 399 zł netto

**Cel szkolenia:**

- Uświadomienie różnic w obsłudze klienta
- Kreowanie prawidłowej postawy pracownika wobec zróżnicowanego klienta
- Metody i sposoby nawiązywania kontaktu, budowania efektywnej komunikacji i obsługi klientów
- Strategię radzenia sobie w sytuacjach trudnych/konfliktowych w procesie obsługi klienta
- Doskonalenie umiejętności efektywnej komunikacji w obsłudze klienta dostosowanej do jego specyficznych potrzeb.
- Opanowanie strategii zmiany nastawienia klienta i ukierunkowania na rzeczywisty cel działania.

Adresat szkolenia:

- pracownicy działu obsługi klienta

Korzyści z uczestnictwa w szkoleniu:

- Kształtowanie postawy otwartości na problemy i oczekiwania klienta
- Budowania poczucia zaangażowania i odpowiedzialności w realizację powierzonych zadań wiążących z obsługą klienta
- Poszerzenie wiedzy psychologicznej i możliwości kształtowania prawidłowych relacji interpersonalnych.
- Niwelowanie własnych błędnych stereotypów postrzegania klientów charakteryzujących się specyficznymi wymaganiami.
- Prawidłowe wchodzenie w relacje z klientem, nie generujące niepotrzebnych nieporozumień.
- Doskonalenie technik profesjonalnej obsługi dostosowanej do szczególnych potrzeb klienta.
- Przeciwdziałanie syndromom wypalenia zawodowego pracownika wynikającemu z braku satysfakcji z realizacji powierzonych zadań i doświadczaniu porażek w efektywnej obsłudze klienta

Program ramowy szkolenia:**I. Wprowadzenie : Orientacja na klienta.**

1. **Obsługa klienta z punktu widzenia pracownika oraz osoby obsługiwanej** – rozbieżności w postrzeganiu istoty problemu.
2. **Poznaj swojego klienta** – zbieranie danych o kliencie pomocnych w budowaniu prawidłowej relacji z nim – czyli o komunikacji werbalnej i pozawerbalnej – techniki szybkiego „odczytywania” klienta.
- **ćwiczenia identyfikacji**
3. **Metody identyfikacji rzeczywistych motywów wejścia przez klienta w relacje z pracownikiem firmy.** W tym identyfikacja różnego nastawienia klienta i strategię budowania komunikacji z nim (kontakt bezpośredni, telefoniczny, mailowy):
 - a. Nastawienie na współpracę
 - b. Nastawienie wrogie
 - c. Nastawienie bojaźliwe
 - d. Nastawienie na kontakt towarzyski
 - e. Nastawienie uwikłania w rozwiązywanie różnych problemów klienta
- **ćwiczenie „diagnoza nastawienia”**
- **panel dyskusyjny**

CENA:

299 zł netto dla Członków KIKE;

Pozostałe firmy 399 zł netto



4. **Typologia klientów** - praktyczna psychologia w pigułce jako podstawa profesjonalnej obsługi klienta
 - a. 5 Profili psychologicznych (dynamiczny, samodzielny, przywódca, sumienny – uporządkowany, zorientowany na innych) – a oczekiwania wobec osoby obsługującej. – **ćwiczenie „5 profili”**
 - b. Klasyfikacja klientów wg koncepcji TTI Success Insights – a preferowany model budowania relacji z pracownikiem obsługi – **ćwiczenie „kolory”**
 - c. Charakterystyka modelu zachowań klienta z wysoką i niską samooceną. – **ćwiczenie „Samoocena”**,
 - d. Wpływ profilu klienta i poziomu jego samooceny na formy komunikacji bezpośredniej, telefonicznej i mailowej w trakcie realizacji niezbędnej procedury działań w tym m.in. :
 - metody kreowania pierwszego wrażenia
 - formy zachęcenia do współpracy - kiedy i jak dalece wspierać klienta – **ćwiczenie „ asertywność w wyręczaniu.”**
 - niwelowanie napięcia klienta w trakcie rozwiązywania problemu zgłoszonego przez klienta - **ćwiczenie „okiełznany”**
 - udzielanie wyjaśnień i przekazywanie niezbędnych informacji- formy sprzyjające odbieraniu i zapamiętywaniu/kodowaniu ważnych informacji dostosowane do możliwości klienta. -**ćwiczenie „weryfikuj co klient zapamiętał, zrozumiał”**
 - metody budowania współpracy ukierunkowanej na rozwiązanie rzeczywistego problemu - **panel dyskusyjny**
5. Zamiast dociekać dlaczego klient jest rozczarowany , zastanów się co sprawia, że klienci są zadowoleni z naszych usług i kiedy tak się dzieje? – **ćwiczenie „ od minusa do plusa”**
6. Stań się własnym klientem – autoprezentacja w kontakcie z klientem – **ćwiczenie „techniki rozbudowanej empatii”**.

II. Sytuacje trudne w kontakcie z klientem (z uwzględnieniem różnych form kontaktu: bezpośredni, telefoniczny, mailowy).

1. Jak informować klienta o niespełnieniu jego oczekiwań?
2. Komunikacja z klientem w momencie zgłaszania pretensji, skargi
3. Zwiastuny sytuacji trudnych w kontakcie z klientem –
4. Analiza istotnych elementów sytuacji konfliktowych - zwiększanie świadomości mechanizmu powstawania i narastania konfliktu. – **ćwiczenie „konflikt i co dalej”**
5. Sprężenie zwrotne – nieświadome i celowe zachowania pracownika wywołujące i wzmagające gniew klienta. – **ćwiczenie „irytatory”**
6. Powody, dla których klient nie wyraża swojego niezadowolenia. Brak wiedzy o niezadowoleniu – brakiem możliwości działania i naprawy
7. Konstrukttywne rozwiązywanie konfliktów: oddziaływanie na emocje, przywracanie racjonalnego myślenia, modyfikowanie zachowań. – **ćwiczenie „od emocji do merytoryki”**
8. Atak personalny, krytyka, presja i manipulacja – sposoby przekształcania „walki” pomiędzy osobami we wspólną pracę nad rozwiązaniem problemu. – **ćwiczenie „walczyć bronią, której najbardziej się boje”**
9. Wyłapywanie faktów z emocjonalnych wypowiedzi klienta – **ćwiczenie „klaryfikacja”**;

III. „Stop klatka” we własnym doświadczeniu zawodowym – identyfikacja moich mocnych stron w obsłudze klienta oraz własnego potencjału jaki mogę wykorzystać. Warsztat

CENA:

299 zł netto dla Członków KIKE;

Pozostałe firmy 399 zł netto



pozwalający na identyfikację własnych syndromów stresu i sposobów radzenia sobie ze stresem oraz motywatorów do konstruktywnego działania – **ćwiczenie „autocoaching”**

IV. Klienci o szczególnych wymaganiach w obsłudze – obsługa klienta z niepełnosprawnością i starszego

a. **Nie uraz czyni człowieka niepełnosprawnym, ale schematy i relacje społeczne.** Prezentacja bazowej wiedzy, jaką winny dysponować osoby wchodzące w relacje z klientem z niepełnosprawnością

b. **Stadia reakcji człowieka na zaistniałą niepełnosprawność** – czyli na jakim etapie radzenia sobie z własną niepełnosprawnością może znajdować się nasz klient i czego będzie oczekiwał.

c. **Rodzaj niepełnosprawności może warunkować formy relacji społecznych** – czyli każdy przypadek jest inny. Obsługa **klientów z zaburzeniami psychicznymi** – analiza specyfiki zaburzeń nerwicowych, psychoz, zaburzeń osobowości. Formy zachowania klienta w interakcjach społecznych. Szybka diagnostyka stanu psychicznego klienta i jego nastawienia na współpracę. Metody oddziaływania wyciszające napięcie **panel dyskusyjny, studia przypadków**

V. Niestandardowa obsługa – czyli sposoby przełamywania takich barier jak:

- Nie możesz mnie zrozumieć, bo nie jesteś w mojej sytuacji.
- Nie chcesz mi pomóc, bo jestem
- Nie wierzę w szczerą twoją życzliwość.
- Musisz mi pomóc.
- Proszę pomóż mi! Dziękuję ci, ale
- Skoro jestem, to uważacie że mam czas i mogę czekać lub przychodzić po X razy.
- Ja nie wiem, jak to trzeba zrobić.
- Dlaczego Państwo traktujecie mnie jak bym był upośledzony umysłowo itp.

VIII. Podsumowanie

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 (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 w Ecorysem i Urzędami Pracy**) Doradca personalno - zawodowy dla kadry menadżerskiej w zakresie zarządzania personelem, procesu oceny pracowników, 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.