

„Obsługa klienta: standardy, sytuacje konfliktowe, panowanie nad emocjami”

Opis szkolenia:

Szkolenie daje odpowiedź na takie pytania jak: w jaki sposób pogodzić stanowczość i uprzejmość wobec klienta, jak zorganizować obsługę w sposób systemowy, jak radzić sobie z własnymi trudnymi emocjami pojawiającymi się w kontakcie z klientem, jak stworzyć atmosferę przyjazną zarówno dla pracowników jak i klientów, w jaki sposób prowadzić rozmowy telefoniczne, jakie kryteria przyjmują klienci oceniając sposób ich obsługiwanie.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: kontakt z klientem, "pierwsze wrażenie", podstawowe reguły w obsłudze klienta, asertywne zachowanie w obsłudze klienta, savoir-vivre a obsługa klienta, jak sobie radzić w sytuacjach trudnych, klient stały (znany) i klient nowy, obsługa klienta face to face (w siedzibie klienta i w siedzibie własnej firmy), obsługa przez telefon, błędy, typy osobowościowe klientów: jak je rozpoznawać i jak z nimi rozmawiać, jak postępować z tzw. "trudnymi klientami", między innymi: postawa roszczeniowa, postawa arogancka, klient, który krzyczy, klient niezdecydowany.

Uzyskane umiejętności:

- stosowanie różnych technik podczas kontaktu z klientem
- radzenie sobie z trudnymi emocjami pojawiającymi się podczas kontaktu z klientem
- budowanie pozytywnego wizerunku firmy poprzez dobrą obsługę klienta

Program szkolenia:

I. Najważniejsze zasady w obsłudze klienta

1. Jak nawiązać kontakt z klientem
2. Wywrzeć dobre \"pierwsze wrażenie\"
3. Jak utrzymać kontakt z klientem
4. Podstawowe reguły w obsłudze klienta
5. Asertywne zachowanie w obsłudze klienta
6. Savoir-vivre a obsługa klienta

7. Jak sobie radzić w sytuacjach trudnych?
8. Klient stały (znany) i klient nowy
9. Obsługa klienta face to face (w siedzibie klienta i w siedzibie własnej firmy)
10. Obsługa przez telefon
11. Jakich błędów unikać, czego absolutnie robić nie należy

II. Klient

1. Jakie potrzeby realizują klienci kupując produkty i usługi?
2. Typy osobowościowe klientów: jak je rozpoznawać i jak z nimi rozmawiać
3. Jak postępować z tzw. \"trudnymi klientami\", między innymi:

- postawa roszczeniowa
- postawa arogancka
- klient, który krzyczy
- klient niezdecydowany

III. Sprzedawca/menager

1. Mocne i słabe strony uczestników jako osób obsługujących klientów (jak tę wiedzę wykorzystać w praktyce)
2. Jak mówić, żeby nas słuchano?
3. Jak słuchać, żeby od nas kupowano?
4. Zasady prezentacji handlowej
5. Zasady autoprezentacji w kontakcie z klientem
6. Tworzenie indywidualnych planów rozwoju dla osób pracujących z klientami

IV. W szkoleniach zamkniętych: opracowywanie Profesjonalnego Kodeksu Obsługi Klienta (PKOK) opartego na misji i filozofii firmy

Metodologia:

Podczas szkolenia wykorzystujemy następujące metody szkoleniowe:

- mini wykłady w Power Point
- gry zespołowe i ćwiczenia w grupach
- dyskusja na forum
- odgrywanie ról
- praca z kamerą i analiza uzyskanego materiału
- mini filmiki szkoleniowe

Informacje organizacyjne:

Ilość godzin szkolenia: 12 godzin / 2dni

Godziny szkolenia: 9:15-15:15

Miejsce szkolenia: Łódź, ul Piotrkowska 125 – KM Studio - szkolenia