

„Obsługa klientów trudnych i konfliktowych”

Cele szkolenia:

Szkolenie pokazuje w jaki sposób działać skutecznie w kontakcie z trudnym klientem oraz w sytuacjach konfliktowych. Uczestnicy mają możliwość wyćwiczenia szerokiego repertuaru poprawnych asertywnych zachowań pasujących do ich roli zawodowej i osobowości.

Uzyskane umiejętności:

Uczestnik :

- umie poprawnie zareagować na osoby o różnych trudnych postawach, takich jak postawa roszczeniowa, dominująca, wycofana, sceptyczna, konfrontacyjna i inne
- zna swoje zasoby związane z inteligencją emocjonalną, np. panowanie nad uczuciami
- wie jakie są zasady dobrego wychowania obowiązujące w pracy z klientem
- potrafi wypowiedzieć się w sposób asertywny
- umie dyplomatycznie odmawiać, wyrażać opinię, przekonywać
- zna techniki radzenia sobie ze stresem użyteczne w kontakcie z trudnym klientem

Program szkolenia:

1. Podstawowe zasady kontaktu klientem

- Zasady savoir- vivre oraz te związane z dbaniem o wizerunek własny i wizerunek organizacji
- Zasady budowania dobrej relacji z klientem

2. Typy klientów i sposoby reagowania na nich

- klient relacyjny,
- klient grupowy,

- klient analityk
 - klient dyrektor
3. **Typy najczęstszych postaw wywołujących konflikty**
- postawa roszczeniowa
 - postawa wycofana
 - postawa sceptyczna
 - postawa konfrontacyjna
 - postawa dominująca
 - postawa wyniosła
 - klient, który krzyczy
4. **Sposoby odpierania obiekcji klienta**
5. **Aktywne słuchanie w kontakcie z trudnym klientem**
6. **Asertywność jako „recepta” na kontakt z trudnym klientem**
- odmawianie, przekonywanie, wyrażanie i przyjmowanie opinii
 - model von Thuna jako model komunikacji użyteczny z osobami manipulującymi
7. **Techniki związane z inteligencją emocjonalną oraz radzeniem sobie ze stresem**
- technika zakładania pozytywnych intencji
 - technika szklanego słoika
 - dysocjacja
 - koherencja fizjologiczna
8. **Praca nad wysokim poczuciem własnej wartości jako bazą umożliwiającą kontakt z trudnym klientem**

Metodologia:

- mini wykład

- odgrywanie ról
- antystresowe ćwiczenia indywidualne
- feedback
- dyskusja

Informacje organizacyjne:

Ilość godzin szkolenia: 12 godzin / 2dni

Godziny szkolenia: 9:15-15:15

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