

Obsługa Klienta

„Klient zachwycony, czyli taki, którego oczekiwania zostały przekroczone, z pewnością zechce powrócić do danego sprzedawcy”.

Agata Stachowicz-Stanusch

Na czym polega dziś dobra obsługa klienta? Czego wymaga dziś klient ode mnie, jako doradcy/opiekuna/sprzedawcy? Jak „zachwycić” klienta? Jak wykorzystać to jedno spotkanie z klientem do budowania trwałej relacji? Te i podobne pytania zadają sobie setki osób zajmujących się obsługą klienta. Jeśli chcesz ich wyprzedzić o krok to...

TAK! – to szkolenie jest właśnie dla Ciebie.

Podczas szkolenia będziesz miał okazję zestawić swoje doświadczenia i przekonana na temat obsługi klienta z efektywnymi sposobami i technikami budującymi relację z Klientem. Pogłębisz wiedzę z obszaru komunikacji, wiedzy o kliencie i jego zachowaniach, ale przede wszystkim będziesz miał możliwość przećwiczyć wszystkie nowe elementy w szeregu symulowanych sytuacjach. Ten warsztat to doskonała okazja do rozwijania swoich kompetencji w zakresie efektywnej obsługi klienta, a co za tym idzie zwiększania swojej konkurencyjności.

W trakcie szkolenia Uczestnicy:

- Będą mieli okazję do dyskusji na temat korzyści dobrej obsługi klienta zarówno dla pracownika jak i organizacji oraz sposobów ich zastosowania w praktyce
- Poznają i przećwiczą standardy efektywnej obsługi klientów
- Poznają i przećwiczą techniki dobrej obsługi klienta
- Będą mieli możliwość doskonalenia swoich umiejętności komunikacyjnych niezbędnych w relacji z klientem
- Przećwiczą umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta

Zagadnienia:

- Profesjonalna obsługa klienta i jej znaczenie dla pracownika i organizacji
- Komunikacja interpersonalna i jej zastosowanie w obsłudze klienta: pytania, parafraza, aktywne słuchanie, dowartościowanie, asertywne komunikaty
- Mowa ciała i jej znaczenie w budowaniu relacji z klientami
- Różni klienci i różne oczekiwania - typologia najpowszechniejszych klientów, charakterystyczne cechy i sposoby zachowania
- Standard profesjonalnej obsługi klienta – etapy relacji z klientem
- Trudne sytuacje i trudni klienci
- Strategie budowania relacji – rola, możliwości i konsekwencje działań
- Rozmowa telefoniczna, jako jeden z aspektów obsługi klienta
- Elementy savoir vivre przydatne w obsłudze klienta

Formy pracy wykorzystywane w czasie szkolenia:

- Praca indywidualna
- Praca zespołowa
- Mini wykłady interaktywne
- Case study
- Scenki
- Praca z kamerą
- Burze mózgów
- Gry symulacyjne
- Dyskusje
- Prezentacje
- Zadania problemowe

Dostępne wsparcie po zakończeniu szkolenia:

- Rozwiązania dopasowane indywidualnie do grupy szkoleniowej, oczekiwań uczestników oraz zakresu szkolenia/pakietu szkoleniowego

Po szkoleniu Uczestnicy:

- Otrzymują zadania związane z treściami szkolenia, które są omawiane w trakcie teleklas/konsultacji telefonicznych/spotkań indywidualnych
- Biorą udział w teleklasach pozwalających na omówienie zadań poszkoleniowych, znalezienie odpowiedzi na pojawiające się pytania oraz na dzielenie się pierwszymi doświadczeniami
- Otrzymują przez okres dwóch miesięcy wiadomości z pomocnymi wskazówkami
- Chętni Uczestnicy są prowadzeni w sposób coachingowy do uzyskania satysfakcjonujących wyników