

## **PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA, INTERESANTA**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

Przedstawiamy Państwu propozycję szkolenia, którego przedmiotem jest kompleksowe wyjaśnienie zagadnień z zakresu prawidłowej, profesjonalnej obsługi klienta w administracji. Uczestnicy zajęć podniosą swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji z klientem. Będą umieli właściwie budować prawidłowe relacje z klientami i rozumieli wagę tego aspektu obsługi. Poznają elementy i etapy obsługi i będą umieli świadomie prowadzić rozmowę z klientem w oparciu o odpowiednie standardy obsługi. Nabędą także umiejętności zapobiegania sytuacjom trudnym oraz radzenia sobie w wypadku wystąpienia zastrzeżeń klienta. Nauczą się także skutecznej komunikacji asertywnej i lepiej radzić sobie ze stresem.

### **CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:**

Celem, a zarazem korzyścią z udziału w zajęciach jest:

- nabycie przez uczestników kompetencji w zakresie zachowań nastawionych na klienta.
- poznanie efektywnych form komunikacji,
- nabycie umiejętności radzenia sobie ze stresem w pracy własnej i kontaktach z klientem,
- podniesienie umiejętności obsługi klienta,
- nabycie umiejętności unikania konfliktów oraz sytuacji trudnych,
- radzenie sobie w trudnych sytuacjach,
- wytworzenie postawy empatii, otwarcia na klienta oraz świadomości wagi jakości obsługi klienta na poziomie obsługi bezpośredniej.

### **PROGRAM:**

#### **I. Podstawy obsługi klienta.**

- Świadomość wagi jakości obsługi klienta i roli uczestnika w kreowaniu zadowolenia /satisfakcji/ klienta.
- Odpowiedzialność w kontaktach z klientem.
- Co znaczy nastawienie na klienta, postawa prokliencka?
- Co to znaczy dbać o relacje z klientem, czy warto o to się starać?

#### **II. Podstawy komunikacji z klientem, w tym telefonicznej, czyli jak mówić - sposób mówienia - na co koniecznie należy zwrócić uwagę.**

- Co należy wiedzieć o komunikacji?
- Rodzaje komunikatów.
- Aktywne słuchanie.
- Klimat w rozmowie.
- Techniki dostrajania się.
- Co jest ważne w skutecznej komunikacji?
- Narzędzia w komunikacji interpersonalnej w kontekście komunikacji w procesie obsługi klienta.

#### **III. Emocje w komunikacji, procesie sprzedaży. Budowanie relacji w kontaktach z klientem - postawa prokliencka - nastawienie na oczekiwania klienta w obszarze emocjonalnym.**

- Emocje klienta - o co warto koniecznie zadbać?
- Źródła pozytywnych i negatywnych emocji. Diagnoza i działania.
- " Zarządzanie emocjami" - moje emocje i emocje klienta -jak z nimi pracować.
- Błędy w postrzeganiu emocji i ich konsekwencje.
- Empatia - czy jest potrzebna w procesie sprzedaży i obsługi klienta

#### **IV. Rozpoznawanie zachowań ludzi – typologia klientów.**

Nasi klienci, podobnie jak i my są różni - czyli, inaczej interpretują otaczający świat, podejmują decyzje na podstawie innych priorytetów, inne rzeczy dla nich są istotne, mają różne temperamenty etc. ☑koro są różni to, aby

być skutecznym w komunikacji /choćby zrozumiałym w przekazie / warto różnie się z nimi komunikować. Poznasz podstawowe typy klientów oraz przećwiczysz skuteczne sposoby komunikacji z nimi.

- Jak rozpoznać określony typ klienta?
- Sposoby komunikacji z określonymi typami klientów.

#### V. Lepiej zapobiegać niż leczyć – unikanie trudnych sytuacji.

- Komunikacja z klientem.
- Różne modele komunikacji - analiza transakcyjna, model 4 uszu Von Thuma.
- Standardy obsługi.
- Typologia klientów w kontekście "trudnych" sytuacji.
- Różne potrzeby klientów – różni klienci.
- Budowanie relacji z klientem.
- Odkrywanie potrzeb klienta jako podstawa dbałości o satysfakcję klienta.
- Kroki rozmowy z klientem.
- Zwroty budujące pozytywne relacje - pozytywna komunikacja.
- Z czego się biorą trudne sytuacje. Kąd się biorą zastrzeżenia, niezadowolenie klienta.
- Jak to odbieramy?
- Emocje towarzyszące procesowi obsługi /negatywne i pozytywne/ dotyczące klienta i urzędnika.
- Determinacja zachowań klienta.
- Błędy atrybucji w kontakcie z klientem i konsekwencje tychże działań.

#### VI. Postępowanie w wypadku negatywnych reakcji klienta, klient wymagający, sytuacje niecodzienne/"trudne sytuacje"/:

Poznasz efektywne sposoby, techniki i narzędzia postępowania w sytuacjach trudnych, niecodziennych i wymagających radzenia sobie z różnymi klientami i różnymi emocjami.

- Diagnoza sytuacji.
- Postępowanie w wypadku agresji.
- Odpieranie zarzutów i zastrzeżeń klienta - postawa.
- Różni klienci - różne sposoby
- Metody i modele odpierania zastrzeżeń
- Model "POMOCNY"
- Inne techniki stosowane w trudnych sytuacjach.
- Radzenie sobie ze stresem.

#### VII. Asertywność w obsłudze klienta.

- Po co asertywność.
- Możliwości, konsekwencje i koszty postaw uległych, agresywnych i asertywnych.
- Asertywna odmowa – jak mówić by nie psuć relacji z klientem.
- Asertywne kontraktowanie relacji biznesowych.
- Skuteczne techniki asertywne
- Ustalanie standardu relacji handlowych.
- sztuka egzekwowania własnych praw.

#### ADRESACI:

Skolenie polecamy wszystkim, którzy zajmują się obsługą interesantów, szefom zespołów obsługi klienta oraz wszystkim komunikującym się z klientem.

#### PROWADZĄCY:

Doświadczony trener, konsultant, przedsiębiorca i certyfikowany coach. W obszarze szkoleniowo – doradczym pracował m.in. dla Krajowej Administracji Skarbowej - Krajowej Służby Skarbowości, Krajowej Służby Administracji Publicznej w Warszawie, UM w Gdańsku, UM w Szczecinie, Straży Miejskiej w Szczecinie, Rządów Warszawskich. Jest absolwentem programu Executive MBA realizowanym w Instytucie Nauk Ekonomicznych PAN w Warszawie, Podyplomowego Studium Trenerów Grupowych na SWP i Laboratorium Psychoedukacji w Warszawie, studiów – filozofia, komunikacja i mediacje społeczne i studiów podyplomowych z zakresu coachingu. Specjalizuje się w szkoleniach tradycyjnych oraz w miejscu pracy czy coachingu z zakresu negocjacji, zarządzania, komunikacji, umiejętności społecznych, radzenia sobie ze stresem oraz organizacji czasu własnego i pracę z emocjami.

## Profesjonalna obsługa klienta, interesanta



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**18 kwietnia 2023 r.**      Szkolenie w godzinach 10:00-15:00



**Cena: 379 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań,  
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,  
certyfikat ukończenia szkolenia.

### DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Szkoleniowe w Łodzi  
ul. Jaracza 74, 90-242 Łódź  
tel. 535 175 301 [biuro@frdl-lodz.pl](mailto:biuro@frdl-lodz.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)      TAK   
NIE

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy: .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.frdl-lodz.pl](http://www.frdl-lodz.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

### Zgłoszenia prosimy przysyłać do 12 kwietnia 2023 r.

**UWAGA!** Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_