

PROFESJONALIZM W OBSŁUDZE KLIENTA + OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

2 dni szkoleniowe

„Praca w Customer Service zawsze jest trudna i jest tym miejscem w organizacji, gdzie jak w soczewce widać, jak wymagającą, wyedukowaną, a zarazem roszczeniową osobą jest dzisiejszy klient. Pozostaje nam więc docenić wkład pracowników Customer Service w odnoszeniu sukcesów przez każdą organizację na trudnym, konkurencyjnym rynku”.

Celem tego szkolenia jest dostarczenie wiedzy oraz rozwój tych kompetencji, które w największym stopniu determinują jakość oraz skuteczność obsługi klienta. Największym jednak wyzwaniem są trudne sytuacje spowodowane postawą trudnego klienta. Przekonamy uczestników do zastosowania w praktyce wypracowanych podczas szkolenia narzędzi, „kopiujących” ich rzeczywistość biznesową.

Korzyści z tego szkolenia, to stworzenie, tzw. „koszyka narzędzi”, czyli zebranie i udostępnienie Uczestnikom wszystkich możliwych instrumentów, które w praktyce posłużą im osiąganiu sukcesów w procesie obsługi Klientem. W prostej linii podniesie to jakość obsługi klientów firmy, obniży liczbę reklamacji oraz bardzo wzmocni w tej części funkcjonowanie firmy.

Podczas szkolenia uczestnicy:

- otrzymają skuteczne narzędzia, by poprawić swoje umiejętności w obszarze pracy z trudnym klientem,
- poprawią swoją wydajność w czasie oraz swoją komunikację,
- zdobędą wiedzę w jaki sposób tworzyć priorytety obsługi sprzedażowej i reklamacyjnej,
- poznają sposoby jak efektywnie reagować na zastrzeżenia, obiekcje i reklamacje klientów,
- nauczą się czego unikać w procesie budowania pozytywnych stosunków z klientem i jak doprowadzić do długotrwałych korzystnych dla obu stron relacji biznesowych.

PROGRAM SZKOLENIA

Klient NAJWIĘKSZYM DOBREM naszej firmy. Profesjonalizm zawsze się opłaca!

- Co oznacza profesjonalizm w obsłudze klienta?
- ABC postawy zorientowanej na klienta:
 - w jaki sposób być prawdziwym doradcą klienta?
 - lista korzyści jakie niesie właściwe opiekowanie się klientem
 - dlaczego klient stanowi dla firmy największą wartość?
- Doradca klienta + biznesowa empatia. Pozwól klientowi zarabiać, a „przyspawa” się do Was na dobre!
- Skuteczna identyfikacja i analiza potrzeb klienta – pytania i analiza potrzeb klienta
- Dlaczego klienci od Nas odchodzą? Aktualna lista błędów, „grzechów” i zaniedbań

Obsługa trudnego klienta

- Radzenie sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami klienta
- Radzenie sobie w sytuacji jawnej krytyki ze strony klienta
- Radzenie sobie z klientem, który zawsze ma rację (nie słucha, nie przyjmuje argumentów)
- Odpieranie bezpodstawnych zarzutów klienta w sposób niepowodujący nasilenia konfliktu
- Umiejętne przekazywanie złej i niewygodnej dla klienta informacji
- Zachowania prowokujące napięcie w kontaktach i sposoby unikania takich sytuacji
- Radzenie sobie w sytuacji konfliktu w relacji z klientem, z atakami i agresją klienta
- Obrona przed manipulacją ze strony klienta

Stres w pracy z trudnym klientem

- Kontrola emocji i zarządzanie stresem w kontakcie z trudnym klientem
- Zarządzanie emocjami klienta oraz emocjami własnymi
- Zarządzanie sytuacją trudną w kontakcie z klientem
- Techniki radzenia sobie ze stresem
- Techniki odreagowywania i „ładowania akumulatorów” po stresującej pracy
- Katalog Dobrych Praktyk w obszarze radzenia sobie z trudnym klientem

Reklamacje – stały element pracy w procesie obsługi klienta

- Czy naprawdę jest reklamacja ze strony klienta?
- Czy reklamacja to jedynie nasz kłopot?
- ABC profesjonalnego załatwienia reklamacji
- Lista korzyści jakie dają nam reklamacje ze strony klientów
- Trudny klient podczas obsługi reklamacji
- Lista Dobrych Praktyk podczas załatwiania reklamacji ze strony klienta

Skuteczna komunikacja gwarantująca właściwy poziom obsługi klienta/interesanta

- Co? Jak? Kiedy mówić? ABC skutecznej komunikacji w procesie skutecznej obsługi klienta
- Aktywne słuchanie – składowe i właściwe zastosowanie w procesie obsługi klienta
- Parafrazowanie – jedna z najskuteczniejszych technik aktywnego słuchania
- Dopytywanie oraz sprawdzony katalog pytań otwartych
- Sygnały niewerbalne w komunikacji z klientem – aparat mowy:
 - szybkość i tempo mówienia
 - intonacja, dykcja i energia w głosie
- Katalog Dobrych Praktyk w obszarze skutecznej komunikacji podczas obsługi klienta

Psychologia na usługach profesjonalnej obsługi klienta

- Asertywna postawa – gwarancja na korzyści dla Ciebie i klienta
- Empatia – dzięki niej łatwiej jest zrozumieć potrzeby klienta
- Skuteczne wywieranie wpływu na klienta + elementy sztuki perswazji
- Typy klientów jakich obsługujemy:
 - Typy klientów – techniki skutecznej komunikacji i obsługi klienta/interesanta
 - 4 typy społeczne i uniwersalne narzędzia skutecznej komunikacji
 - Elastyczność w pracy z klientem „wymuszona” typem obsługiwanego klienta

Spisanie Katalogu Dobrych Praktyk - nasze standardy skutecznej obsługi klienta

METODOLOGIA SZKOLENIA:

Szkolenie to ma charakter **interaktywny**, gdyż w procesie uczenia się oraz zdobywania konkretnych umiejętności, w równym stopniu angażują wszystkich uczestników.

W czasie szkolenia, będziemy tworzyć narzędzia dla Menedżerów , poruszając się w obszarach:

- pozyskiwania i utrwalania **wiedzy**
- zdobywania nowych **umiejętności**
- rzeczywistej refleksji nad naszymi **postawami**, które są „matrycami” naszego sukcesu

Szkolenie zaplanowane zostało tak, aby te trzy obszary tworzyły logiczną całość oraz aby dostarczyły Uczestnikom kompleksowych narzędzi, rozwijając tym samym kompetencje w przedstawionych modułach szkoleniowych.

Metody/techniki/narzędzia, stosowane podczas szkolenia:

- Ćwiczenia: indywidualne, w parach, w grupach
- Przykłady i trudne przypadki z pracy uczestników
- “Case study's” z archiwum trenera – analiza przypadków
- Dobre praktyki z rynku – tajemnice najlepszych
- Dyskusje moderowane
- Testy, które dostarczą Ci niezbędnej wiedzy na własny temat
- Mini wykłady – w ilości niezbędnej
- „Energetyzery” – zabawy, które uczą

- Kamera + video feedback – na życzenie klienta