



PROGRAM SZKOLENIA

„Profesjonalna obsługa klienta wewnętrznego”

GODZ.	DZIEŃ I
08:30 - 10:00	<ul style="list-style-type: none"> • Znaczenie orientacji na Klienta. • Czynniki budujące jakość obsługi Klienta - czego oczekuje Klient wewnętrzny? • Analiza profilu kompetencji osoby obsługującej Klienta. • Znaczenie wizerunku zawodowego. • Kim jest „Mój Klient” - definicja „Mojego Klienta”.
10:00 - 10:15	PRZERWA
10:15 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikacja interpersonalna w relacjach pracowniczych wobec Klienta wewnętrznego. • Bariery komunikacyjne i sposoby ich pokonywania. • Czego Klienci nie lubią i na co źle reagują w relacji z obsługą? • Jak zapewnić Klientowi satysfakcję? • Zasady wywierania wpływu i skutecznej argumentacji. • Aktywne słuchanie - kluczowe narzędzie docierania do Klienta. <ul style="list-style-type: none"> ○ Zadawanie pytań. ○ Parafraza. ○ Klaryfikacja. ○ Werbalne zorientowanie na rozmówcę. ○ Odzwierciedlanie emocji. ○ Zasady efektywnego słuchania. ○ Język korzyści i pozytywnych zwrotów. ○ Skuteczna komunikacja.
12:00 - 12:30	PRZERWA
12:30 - 14:00	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trudne sytuacje w kontakcie z Klientami. <ul style="list-style-type: none"> ○ Obiekcje i argumentacja. ○ Pozytywne przeformułowanie obiekcji. ○ Techniki reagowania na uzasadnione zarzuty. ○ Budowanie nastawienia na rozwiązywanie problemów. ○ Maksymalizacja zadowolenia klienta, przy równoczesnym przestrzeganiu procedur organizacyjnych. ○ Obsługa trudnego Klienta - szansą pozyskania lojalnego Klienta. ○ Prawidłowe wygłaszanie komunikatów dla budowania satysfakcji Klienta.
14:00 - 14:15	PRZERWA
14:15 - 15:30	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tonowanie negatywnych emocji Klienta. ▪ Panowanie nad własnymi emocjami i budowanie poczucia własnej wartości. ▪ Konsekwentne postawienie na kooperację. ▪ Katalog zwrotów zabezpieczających relacje - „Panel Sterownia”. ▪ Jak zachować otwartość i pozytywne nastawienie w trudnych momentach. <p>Merytoryczne podsumowanie pierwszego dnia szkolenia. Sesja pytań i odpowiedzi. Q&A.</p>



GODZ.	DZIEŃ II
08:30 - 10:00	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Naturalność w relacjach z Klientem wewnętrznym. ▪ Sposoby unikania rutyny w kontaktach z Klientem wewnętrznym. ▪ Wykorzystanie komunikacji niewerbalnej. ▪ Język ciała mówi więcej niż słowa. <ul style="list-style-type: none"> ○ Uśmiech. ○ Język oczu. ○ Ton głosu. ○ Sekwencje gestów.
10:00 - 10:15	PRZERWA
10:15 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Okazywanie zainteresowania Klientowi - techniki. ▪ Język korzyści i pozytywnych zwrotów. ▪ Skuteczna komunikacja słowna. ▪ Standard 10 zachowań werbalnych. ▪ Umiejętność prowadzenia dialogu z Klientem. ▪ Dobre wrażenie - techniki autoprezentacji. ▪ Analiza kontaktu z Klientem - arkusze samoobserwacji. ▪ „<i>Postawa, postawa, jeszcze raz postawa ...</i>” ▪ Budowanie pozytywnych emocji w relacji z Klientem. ▪ Wykorzystanie reguł wywierania wpływu. ▪ Pozytywna energia dźwignią skuteczności.
12:00 - 12:30	PRZERWA
12:30 - 14:00	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zasady obsługi przez telefon. ▪ Głos - podstawowe narzędzia stosowane podczas rozmowy telefonicznej. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ton głosu. ○ Głośność. ○ Tempo mówienia . ○ Dykcja. ▪ Przykuwanie uwagi rozmówcy. ▪ Telefoniczna poprawność. ▪ Rozmowy przychodzące - na co szczególnie zwracać uwagę. ▪ Rozmowy wychodzące. ▪ Trudne sytuacje telefoniczne.
14:00 - 14:15	PRZERWA
14:15 - 15:30	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asertywność w relacjach ze współpracownikami. <p>Merytoryczne podsumowanie szkolenia. Sesja pytań i odpowiedzi. Q&A.</p>

Czas trwania szkolenia: 2 dni (16 godz. dydaktycznych).

Opracowanie merytoryczne: Grzegorz Róziewicz / Trener Lauren Peso Polska S.A.