

SZKOLENIE ONLINE Z ZAKRESU PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA WEWNĘTRZNEGO

Realizowane w ramach projektu pt. Wielomodułowy program poprawy efektywności i jakości funkcjonowania Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego, zadani 8 – Realizacja szkoleń w celu podniesienia kompetencji kadr zarządczych i administracyjnych Uczelni

Program szkolenia

Godzina	Dzień 1
08.30-10.00	1. Wprowadzenie do zagadnienia obsługi klienta wewnętrznego/zewnętrznego <ul style="list-style-type: none">✓ rola klienta wewnętrznego i profesjonalne relacje w firmie✓ komunikacja interpersonalna w relacjach pracowniczych (komunikacja wewnętrzna) 2. Techniki efektywnej komunikacji w rozmowach ze współpracownikami <ul style="list-style-type: none">✓ zbieranie i skuteczne wykorzystywanie właściwych informacji✓ umiejętne kierowanie rozmową z klientem wewnętrznym
10.00-10.15	Przerwa
10.15-12.00	3. Standardy profesjonalnej obsługi klienta <ul style="list-style-type: none">✓ rola i znaczenie pierwszego wrażenia✓ standardy przeprowadzania rozmów zewnętrznych telefonicznych✓ standardy prowadzenia wewnętrznych rozmów telefonicznych
12.00-12.30	Przerwa
12.30-14.00	4. Standardy profesjonalnej obsługi klienta c.d. <ul style="list-style-type: none">✓ standardy internetowej obsługi klienta✓ standardy bezpośredniej obsługi klienta✓ budowanie profesjonalnego wizerunku wśród klientów i współpracowników

14.00-14.15	Przerwa
14.15-15.30	5. Profesjonalna obsługa klienta wewnętrznego i zdobywanie zaufania klienta wewnętrznego <ul style="list-style-type: none"> ✓ podsumowanie pierwszego dnia szkolenia- merytoryczne wnioski ✓ zadania do zrealizowania po szkoleniu

Godzina	Dzień 2
08.30-10.00	1. Profesjonalna obsługa klienta wewnętrznego i zdobywanie zaufania klienta wewnętrznego <ul style="list-style-type: none"> ✓ case studies ✓ wywieranie wpływu na postrzeganie naszego poziomu obsługi przez klientów wewnętrznych
10.00-10.15	Przerwa
10.15-12.00	2. Typologia postaw i wykorzystanie technik dopasowania do poszczególnych typów klientów wewnętrznych <ul style="list-style-type: none"> ✓ typologia zachowań klientów ✓ radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w miejscu pracy ✓ zarządzanie emocjami w kontaktach wewnętrznych i budowanie poczucia własnej wartości
12.00-12.30	Przerwa
12.30-14.00	3. Skuteczne zarządzanie czasem i przestrzenią w miejscu pracy, <ul style="list-style-type: none"> ✓ techniki zarządzania czasem ✓ wewnętrzne pożeracze czasu ✓ zewnętrzne pożeracze czasu ✓ metody z „odkładaniem na potem”
14.00-14.15	Przerwa
14.15-15.30	4. Plan prowadzący do poprawy obsługi klienta <ul style="list-style-type: none"> ✓ elementy sukcesu w obsłudze klienta ✓ podsumowanie 2 dnia szkolenia ✓ wypracowanie wspólnych standardów ✓ zadania do zrealizowania po szkoleniu.