



Szkolenie: **WARSZTAT Z OBSŁUGI KLIENTA**

Termin szkolenia: 24.04.2018 roku, godz. 9:00-15:00

Trener: Dorota Szymańska

Trener z zakresu sprzedaży, umiejętności menedżerskich i HR z ponad 10-letnim doświadczeniem. Przeprowadziła ponad 650 szkoleń, w tym szkolenia dla handlowców i pracowników obsługi klienta i serwisu obejmujące zagadnienia: techniki sprzedaży, telemarketing, obsługa klienta, negocjacje, prezentacja produktów, zamykanie transakcji i obrona ceny, budowanie wyjątkowych relacji. Współautor programów 5 edycji studiów podyplomowych „Zarządzanie sprzedażą w praktyce” realizowanych w Wyższej Szkole Bankowej w Bydgoszczy i Toruniu.

Grupa docelowa: osoby mające bezpośredni kontakt z klientem.

Cel szkolenia: trening obsługi klienta z zachowaniem standardów handlowych, który ma pomóc uczestnikom łatwiej i sprawniej działać.

Uczestnicy będą wiedzieli, w jaki sposób:

- a) sterować rozmową z klientem,
- b) dopasować się do zachowań klienta,
- c) opanować emocje w trakcie trudnych rozmów z klientem

Program:

Zagadnienie 1:

Trening komunikacji – zachowanie profesjonalnego doradcy:

- standardy w kontakcie telefonicznym,
- budowanie wiarygodności i wzbudzanie zaufania poprzez swoje zachowanie, spójność komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- sterowanie rozmową z klientem poprzez wpływanie na komunikację. Dostosowanie stylu wypowiedzi oraz zachowania (odzwierciedlenie). Słownictwo. Mowa ciała,
- okazywanie zainteresowania i zrozumienia,
- umiejętność słuchania i stosowanie parafrazy,

Ćwiczenie: trening rozmowy na różnych etapach kontaktu z klientem.

Zagadnienie 2:

Trening dopasowania do zachowań klienta:

- osobowość klienta a jego zachowanie w trakcie rozmowy - czego się spodziewać, jak obserwować, jak oddziaływać?
- jak różni klienci budują relacje?
- jak różni klienci oglądają produkty?
- jak różni klienci zgłaszają wątpliwości i zastrzeżenia?

Zagadnienie 3

Opanowanie emocji w trakcie trudnych i reklamacyjnych rozmów:

- jak rosną emocje? Jak opanować emocje innych i swoje?
- techniki wyciszania emocji. Racjonalne wypracowanie rozwiązania, opanowanie emocji,
- konsekwencje agresywnych i uległych reakcji w odniesieniu do własnej osoby i do wizerunku firmy,

-
- - asertywne reagowanie na roszczeniowe zachowanie rozmówcy. Odmawianie i reagowanie na krytykę,
- trening sytuacji - komunikat asertywny - jak to powiedzieć?

Miejsce szkolenia:

Park Hotel – Bydgoszcz, ul. Wrocławska 3.

Cena za udział w szkoleniu jednej osoby:

- a) dla firm członkowskich Pracodawców Pomorza i Kujaw - 440,00 zł + VAT,
- b) dla pozostałych firm – 550,00 zł + VAT.

Cena obejmuje udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, poczęstunek oraz zaświadczenie o uczestnictwie w szkoleniu. Płatność nastąpi przelewem na podstawie faktury VAT wystawionej po udziale w szkoleniu.

ZGŁOSZENIE UCZESTNICTWA

W celu zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu prosimy o przesłanie skanu wypełnionego formularza zgłoszeniowego mailem na adres szkolenia@pracodawcy.info.pl do dnia 13.04.2018r.

KONTAKT

„Pracodawcy Pomorza i Kujaw”

Związek Pracodawców
ul. Gdańska 141/3/6
85-022 Bydgoszcz
NIP: 554-10-19-060

T +48 52 524 09 20
E biuro@pracodawcy.info.pl
www.pracodawcy.info.pl

Lucyna Rybacka

Koordynator ds. Szkolenia i Public Relations

T +48 887 788 988
E rybacka@pracodawcy.info.pl