



<b>Szkolenie:</b>	<b>„Pozyskiwanie i obsługa klienta”</b>
<b>Termin:</b>	3-4 grudzień 2018
<b>Trener:</b>	Monika Kliber
<b>Miejsce:</b>	Białostocki Park Naukowo-Technologiczny, sala Transferownia
<b>Cel szkolenia:</b>	diagnoza i rozwijanie umiejętności obsługi klienta zewnętrznego, w tym w obszarze trudnych relacji związanych z reklamacjami oraz klientami „wymagającymi”

**Opis szkolenia:**

Budowanie trwałych i dobrych relacji z klientami to jeden z kluczowych obszarów funkcjonowania każdej firmy. W dzisiejszych czasach, w których klient ma ogromny wybór dostawców profesjonalna obsługa klienta jest tym czynnikiem, który może zadecydować o wyborze firmy. Podczas obsługi klienta zdarzają się jednak sytuacje trudne i konflikty. To w jaki sposób pracownicy firmy radzą sobie z podobnymi sytuacjami w kontakcie z klientem, wpłynie w dużej mierze na poziom jego zadowolenia.

Szkolenie kształtuje osobiste umiejętności budowania relacji z klientem z zakresu:

- profesjonalnego kontaktu oraz budowania zaufania klienta,
- efektywnej komunikacji z wykorzystaniem elementów analizy transakcyjnej,
- obsługi „trudnego” klienta,
- reakcji na obiekcje klienta,
- profesjonalnej obsługi reklamacji,
- regulacji emocji i świadomości wpływu własnego nastawienia na kontakt z klientem.
- budowania asertywnych komunikatów w sytuacjach trudnych w relacji z klientem.

**Grupa docelowa:** osoby odpowiedzialne za pozyskiwanie i utrzymywanie kontaktów z klientami, działy handlowe i sprzedaży, uczestnicy targów

**HARMONOGRAM**

Dzień 1: 03.12.2018

8.30	Rozpoczęcie
8.35	Wstęp: omówienie celów szkolenia, zapoznanie uczestników i ich potrzeb dotyczących szkolenia
10.00	Przerwa kawowa



- 10.15 Budowanie pozytywnych relacji w obsłudze klienta: czym jest profesjonalna obsługa klienta, nastawienie kluczem do sukcesu w obsłudze klienta, czego oczekują klienci - zaspokajanie potrzeb konsumenckich i relacyjnych.
- 11.00 Prewencja trudnych sytuacji z klientem: autoprezentacja wpływająca na dobre relacje z klientem, jak wykorzystać efekt pierwszego wrażenia, dobra relacja jako prewencja trudnych sytuacji.
- 11.30 Przerwa obiadowa
- 12.00 Dopasowanie lingwistyczne w komunikacji z klientem: autodiagnoza - test własnych preferencji lingwistycznych i ich wpływ na relacje z klientem.
- 13.30 Przerwa kawowa
- 13:45 Metaprogramy w komunikacji sposobem na ułatwienie rozmowy z klientem: podobieństwa-różnice, autorytet zewnętrzny - autorytet wewnętrzny, dążenie – unikanie, formułowanie komunikatów dopasowanych do rozmówcy.
- 15.15 Podsumowanie pierwszego dnia szkolenia
- 15.30 Zakończenie
- Dzień 2: 04.12.2018
- 8.30 Rozpoczęcie
- 8.15 „Trudny Klient” - kim jest dla mnie i co oznacza, źródła powstawania trudnych sytuacji, odpowiedzialność za relacje.
- 9.15 Emocje - wróg czy przyjaciel relacji z Klientem: rola i wpływ emocji, świadomość i uważność, fakty a emocje.
- 10.00 Przerwa kawowa
- 10.15 Obiekcje klientów: gdy klient nie ma racji, baza obiekcji klienta, sprawdzone techniki reagowania na obiekcje.
- 11.30 Przerwa obiadowa
- 12.00 Reklamacje i zastrzeżenia klienta: podejście do reklamacji, najczęstsze błędy - jak ich uniknąć.
- 13.30 Przerwa kawowa.



- 13.45 Reklamacja jako szansa na dobrą relację z klientem, nowy wzorzec rozmowy reklamacyjnej.
- 15.00 Podsumowanie szkolenia.
- 15.30 Zakończenie.

**Korzyści z udziału w szkoleniu:**

- Świadomość w zakresie możliwości kreowania wizerunku pracodawcy.
- Rozwój umiejętności budowania wizerunku profesjonalisty.
- Zwiększenie świadomości i umiejętności w zakresie obsługi klienta wymagającego.
- Poznanie najważniejszych zasady w obsłudze i budowaniu pozytywnych relacji z klientem.
- Rozwój umiejętności budowania komunikacji zgodnie z typem klienta.
- Rozwój umiejętności zarządzania sobą w stresie, w trudnych sytuacjach z klientem.
- Rozwój umiejętności dbania o własne granice.
- Rozwój umiejętności uczenia się na błędach w obsłudze klienta.
- Wzrost umiejętności obsługi reklamacji i tworzenia z nich szans sprzedażowych.