

Profesjonalna obsługa Klienta sposobem na długoterminowe budowanie relacji

Cel szkolenia

- Zbudowanie umiejętności skutecznej relacyjnej komunikacji z Klientem oparte na wspólnych wartościach
- Nabycie umiejętności prowadzenia rozmowy dostosowanej do odpowiedniego typu osobowości
- Zwiększenie poziomu satysfakcji Klientów
- Nabycie umiejętności radzenia sobie z obiekcjami

Metodyka szkolenia

Warsztaty interaktywne, oparte na kreatywnej pracy z grupą, wymianie doświadczeń pomiędzy uczestnikami i trenerem prowadzącym, analizie przypadków z aktualnych doświadczeń zawodowych, kreatywne poszukiwanie rozwiązań, prace grupowe i indywidualne. Duża praca na praktycznych doświadczeniach z zastosowaniem efektywnego cyklu uczenia się dla dorosłych według Davida Kolba (doświadczenie, refleksja, generalizowanie, stosowanie)

Korzyści

- umiejętne nawiązywanie i utrzymywanie długotrwałych relacji z Klientem
- rozwinięcie umiejętności budowy empatycznego wizerunku
- nabycie umiejętności efektywnej komunikacji z Klientami
- nabycie wiedzy na temat obiekcji i ich znaczenia w relacjach
- umiejętność tworzenia dobrego pierwszego wrażenia
- nabycie umiejętności relacyjnego/asertywnego powiedzenia NIE

Wpływ mojego nastawienia na SUKCES w pracy z Klientem

- Jak przeciwdziałać sabotażowi negatywnych zewnętrznej presji
- Wpływ myślenia na wynik naszej codziennej pracy – rozwijanie osobistej odpowiedzialności za generowane efekty
- Rutyna zabija kreatywność – jak przeciwdziałać rutynie i zachować „świeżość” dla każdego Klienta?



Jak nieustannie budować wiarę we własne możliwości? – osobisty poziom motywacji

- Co oznacza w praktyce wiara w siebie i własne możliwości?
- Co ma pozytywny, a co ma negatywny wpływ na wiarę w siebie?
- Wiara w siebie a kontakt z Klientem
- Radość życia i osobisty entuzjazm, jako najważniejsze „przyprawy” w pracy
- Jak uruchomić osobistą motywację?

Praktyczny trening komunikacji bezpośredniej i telefonicznej

- Co sprawia Ci najwięcej trudności podczas rozmowy z Klientem?
- Kultura prowadzenia rozmowy – jesteś wizytówka firmy
- Barwa głosu, sposób wyrażania się, dobra atmosfera – wybrane elementy komunikacji NLP
- Komunikacja niewerbalna – budowanie dobrego kontaktu, sympatii i zaufania, przyjazne nastawienie
- Sztuka pozytywnej komunikacji – wpływ myślenia i emocji na komunikację z Klientem
- Pro aktywna postawa i ukierunkowanie na pozytywną formę współpracy z Klientem, szukanie najlepszych rozwiązań
- Dobra relacja z Klientem, poprzez 100% zaangażowanie osobistej woli i chęci w wykonywane działania
- Mowa ciała i jej rozpoznawanie

Analiza i kreowanie potrzeb Klienta

- Warsztat aktywnego słuchania i jego moc w kontakcie z drugim człowiekiem
- Prowadzenie Klienta poprzez zastosowanie odpowiednich pytań
- Dostrojenie się do Klienta?
- Co można zyskać a co stracić w 30 sekund?
- Obiekcje Klienta jako szansa na wzmocnienie relacji
- Czy Poczucie Własnej Wartości ma jakieś znaczenie w obsłudze Klienta?
- Postawa Pro-Kliencka XXII wieku i jej praktyczne zastosowanie

Asertywny styl kontaktu z Klientem

- Dlaczego asertywność jest potrzebna w relacjach z drugą osobą?
- Budowanie asertywnej postawy poprzez świadomość praw osobistych
- Asertywne reagowanie na krytykę
- Obrona przed atakiem werbalnym i powtarzającymi się zachowaniami inwazyjnymi

Czas trwania: 2 dni