

Firma szkoleniowa: szkolenia otwarte Warszawa, szkolenia dla firm

FIRMA TRENERZY REFERENCJE GALERIA SZKOLEŃ ARTYKULY AKTUALNOŚCI ZESPÓŁ KONTAKT

Szkolenia OTWARTE Szkolenia DLA FIRM Gry i Symulacje Centrum Konferencyjne Praca Promocja



Newsletter

Wpisz swój adres email, a będziesz od nas otrzymywał informacje o nowych szkoleniach, promocjach.

Wyszukiwarka szkoleń

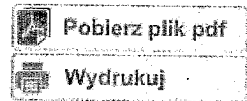
Strona główna / Szkolenia OTWARTE



Menu działu:

- e-marketing
- Logistyka
- Marketing
- Prawo
- Reklamacje
- Rozwój osobisty
- Sprzedaż
- Szkolenia dla kobiet
- Szkolenia HR
- Windykacja Należności
- Zarządzanie

OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA



Termin: 14 Lutego 2013

Miasto: Poznań

Ośrodek:

Trener: DOROTA DAŃCZAK-KRÓL



Certyfikowany Coach Norman Bennett Academy i EMCC - uprawnienia międzynarodowe. Od 2007r. pracuje jako doradca handlowy, trener, coach, konsultant z branży HR. Na co dzień zajmuje się kontaktami handlowymi z klientami firmy (w tym także...

[więcej](#)

Szkolenia w miastach:

- Warszawa
- Poznań
- Wrocław
- Lublin

Przypominacz szkoleń

Jeśli chcesz uczestniczyć w tym szkoleniu jednak w późniejszym terminie, pozostaw nam swój adres e-mail, poinformujemy Cię o nowych terminach.



O szkoleniu

Szkolenie Obsługa Trudnego Klienta. Każdy z nas zapewne ma swoje doświadczenia z tak zwanym trudnym klientem.

Szczególnie pamiętamy sytuacje kiedy krytyka klienta była skierowana bezpośrednio na naszą osobę lub firmę bądź klient wymagał od nas rzeczy nierealnych do zrealizowania. Takie zachowania wywołują w nas silne reakcje emocjonalne, z którymi nie zawsze potrafimy sobie poradzić

Celem tego szkolenia jest uświadomienie i rozwinięcie **umiejętności związanych z odpowiednimi reakcjami na tego rodzaju zachowania, w taki sposób aby nie urazić klienta i równocześnie obronić siebie przed negatywnymi skutkami ataku.**

Cele szkolenia

- Poznanie różnych typów trudnego klienta oraz sposobów skutecznego komunikowania się z nimi.
- Uświadomienie zachowań, które mogą przyczynić się do rozgniewania klienta.
- Doskonalenie umiejętności związanych z efektywnym reagowaniem na zastrzeżenia klienta
- Kształcenie umiejętności z zakresu wykorzystanie skutecznych technik reagowania na zachowania trudnych klientów.
- Rozwijanie umiejętności asertywnego zachowania.
- Poznanie sposobów redukcji stresu.

Program szkolenia

1. TYPOLOGIA TRUDNEGO KLIENTA

- Cztery typy klientów
- Typowe zachowania trudnych klientów
- Sposób dopasowania do różnych typów klienta

2. ZACHOWANIA PROWOKUJĄCE POSTAWĘ "TRUDNY KLIENT"

- Typowe błędy w komunikacji z klientem
- Podstawowy błąd atrybucji



Potrzeba załatwienia reklamacji w satysfakcjonujący klienta sposób jest kwestią niepodlegającą dyskusji



JESTEŚMY NA:



3. REAGOWANIE NA ZASTRZEŻENIA KLIENTÓW

- Rodzaje zastrzeżeń - nieporozumienie, wątpliwość, wada, skarga
- Techniki odpierania zastrzeżeń



4. KONKRETNE TECHNIKI REAGOWANIA NA ZACHOWANIA TRUDNYCH KLIENTÓW

- Radzenie sobie z emocjami Klienta - jak sprawić, aby poczuł się wysłuchany i zrozumiany
- Wyłapywanie faktów z emocjonalnych wypowiedzi klienta - klaryfikacja
- Przejmowanie osobistej odpowiedzialności za wyjaśnienie trudnej sytuacji

5. ZACHOWANIA ASERTYWNE

- Obrona przed krytyką
- Reakcja na osobiste ataki ze strony klienta czyli asertywne stawianie granic
- Odpowiedź na nierealne oczekiwania klienta czyli asertywna odmowa

6. MOJE NASTAWIENIE DO OBSŁUGI KLIENTA

- Mój styl rozmowy z klientem - samoocena
- Znaczenie osobistego zaangażowania

7. STRES, KTÓREGO ŹRÓDŁEM JEST KLIENT - JAK SOBIE Z NIM RADZIĆ.

- Mój styl radzenia sobie ze stresem
- Szybkie metody na relaks w miejscu pracy
- Oddziel sprawy osobiste od zawodowych, nie przenoś stresu do domu.

Cena netto

- **390.00 zł**
- Szkolenie jednodniowe (bez zakwaterowania)
- Uczestnictwo w szkoleniu
- Materiały szkoleniowe - Podręcznik
- Materiały piśmiennicze
- Obiad w trakcie szkolenia
- Przerwy kawowe
- Certyfikat ukończenia szkolenia.

Promocja

Zapraszamy Państwa do skorzystania z naszej specjalnej „PRÓBNEJ PULI” szkoleń.

Wiemy, że nie wszyscy Państwo są przekonani co do samej idei szkoleń.

Niektórzy boją się zaryzykować i zainwestować w szkolenia, które prowadzi nieznanemu trener.

Dlatego też zachęcamy do skorzystania z naszej specjalnej puli próbnych szkoleń, które pozwolą nie tylko poznać naszą firmę, ale także naszych trenerów.

Podczas próbnych szkoleń będą Państwo mieli okazję przekonać się jak skuteczne są nasze szkolenia.

Dowiedzą się Państwo jak przebiega samo szkolenie, jakie warunki zapewniamy podczas szkoleń, jakich narzędzi używają Nasi trenerzy, kto bierze udział w szkoleniach.

Próbne szkolenia to także doskonała propozycja dla osób, które chcą zorganizować szkolenie zamknięte dla swoich pracowników.

Sześciogodzinne warsztaty pozwolą Państwu zobaczyć trenera podczas prawdziwych sytuacji warsztatowych i ocenić jego umiejętności w kontekście przydatności do przeszkolenia własnych pracowników.

Jeśli zdecydują się Państwo na tę opcję, to koszt inwestycji w PRÓBNE SZKOLENIE zostanie zwrócony przy zakupie szkoleń zamkniętych.*

*** gwarantujemy zwrot od 100% do 50% inwestycji w przypadku zakupu 2-dniowego szkolenia zamkniętego z tym samym trenerem i o tej samej tematyce.**

Kontakt



Agata Sobkowska agata.s@bonavigator.pl
tel. (022) 877 38 43
GSM: 608 022 888

więcej

Dział Szkoleń Otwartych otwarte@bonavigator.pl
tel. (022) 877 38 44




więcej




Słowa kluczowe

asertywność w obsłudze klienta szkolenia szkolenia obsługa klienta szkolenia wrocław obrona przed trudnym klientem obsługa klienta zasady klient asertywny szkolenia gdańsk obsługa klienta trudnego obsługa klienta szkolenia warszawa

ZAMÓW SZKOLENIE

 **Pobierz plik pdf**

 **Wydrukuj**

© Copyright. Wszelkie kopiowanie lub rozpowszechnianie całości lub części składowych i informacji zawartych na tej stronie internetowej bez uprzedniej zgody B&O Navigator Firma Szkoleniowa Sp. z o.o. jest zabronione.

Partnerzy B&O Navigator Firma Szkoleniowa:



dofinansowane
SZKOLENIA
OTWARTE

Dofinansowane Szkolenia
Szkolenia dla firm
Szkolenia Warszawa
Gry Szkoleniowe
Symulacje Biznesowe

Realizacja strony [www](http://www.bonavigator.pl)

B&O Navigator Firma Szkoleniowa, ul. Czarnocińska 31; 03-110 Warszawa, fax: 022 877 63 45, e-mail: firma@bonavigator.pl
Szkolenia Otwarte - tel. 022 877 38 43, 022 877 38 44
Szkolenia dla firm - tel. 022 877 38 47, 022 877 13 48, 022 877 63 46