



PROGRAM SZKOLENIA

Organizator szkolenia	Białostocka Fundacja Kształcenia Kadr
Tytuł szkolenia	Obsługa klienta w trudnych sytuacjach
Trener	Zbigniew Rećko – trener biznesu
Miejsce szkolenia	CENTRUM ASTORIA W BIAŁYMSTOKU, ul. Sienkiewicza 4
I DZIEŃ	
9.00 – 10.30	Zapoznanie z uczestnikami i wprowadzenie <ul style="list-style-type: none">Oczekiwanie względem szkoleniaĆwiczenia integrujące
10.30 – 10.45	Przerwa kawowa
10.45 – 12.15	Moja osoba podstawą w efektywnym procesie obsługi Klienta <ul style="list-style-type: none">Wykorzystanie odpowiednich cech osobowościCo sprawia, że Klient czuje się obiektywnie dobrze obsłużony?Co sprawia, że Klient czuje się subiektywnie dobrze obsłużony?
12.15 – 12.30	Przerwa kawowa
12.30 – 14.00	Nowoczesne podejście – rozpoznawanie drugiej strony <ul style="list-style-type: none">Zdobywanie informacji o kliencie kluczem do satysfakcjiPotrzeby KlientaSztuka odpowiadania na pytania
14.00 – 14.30	Obiad
14.30 – 16.00	Nowoczesne podejście – rozpoznawanie drugiej strony <ul style="list-style-type: none">Pytania o zrozumienieOcena i rozwój sytuacjiSkąd Klient wie, że podczas rozmowy jesteś cierpliwy i życzliwy lub zirytowany?
II DZIEŃ	
10.30 – 10.45	Przerwa kawowa
10.45 – 12.15	Trudne sytuacje – porażka/stres czy może wyzwanie? <ul style="list-style-type: none">Sposoby obrony przed manipulacjami ze strony KlientaAtak werbalny i inwazyjny ze strony Klientów – skuteczna obronaPokonanie zastrzeżeńWyrażanie opinii, pochwał i krytyki z zachowaniem prawidłowych relacji
12.15 – 12.30	Przerwa kawowa
12.30 – 14.00	Trudne sytuacje – porażka/stres czy może wyzwanie? <ul style="list-style-type: none">Rozwiązywanie problemów – przyjęcie skargAsertywna odmowa – rzutowanie w przyszłośćZasady pracy z klientem zdenerwowanym i agresywnym
14.00 – 14.30	Obiad
14.30 – 15.30	Reklamacje – reakcja ucieczki czy prezent? <ul style="list-style-type: none">Klasyfikacja reklamacji (nieporozumienie, wątpliwość, skarga)Reklamacje – kultura odpowiedziReklamacje uzasadnione i nieuzasadnioneRozwiązywanie problemu – przyjęcie reklamacji
15.30 – 16.00	Podsumowanie szkolenia i informacje zwrotne

