

# Vidi

Centrum Rozwoju Kadr  
szkolimy od 2001 roku



## **OBSŁUGA KLIENTA ZDALNA, ONLINE**

**szkolenie zdalne**



[www.superszkolenia.pl](http://www.superszkolenia.pl)



## Szkolenie zdalne: OBSŁUGA KLIENTA ZDALNA ONLINE, pokaże jak sobie radzić z klientami i prowadzić profesjonalną obsługę ważnych klientów.

- Jak komunikować się w trudnych sytuacjach, by klient był zadowolony, a pracownik wiedział jak radzić sobie ze stresem związanym z obsługą trudnego klienta.
- Jak wdrożyć najlepsze standardy obsługi klienta.
- Jak komunikować się w zdalnie i prowadzić rozmowy telefoniczne z klientami.

### Twoi pracownicy poznają techniki pracy i dowiedzą się jak:

- zwiększyć jakości obsługi klientów
- skutecznie wykorzystywać rozmowę z drugim człowiekiem, by zbudować relację i znaleźć rozwiązanie dobre dla obu stron
- budować wizerunek profesjonalnej firmy i jej pracowników
- zmniejszyć poziomu stresu
- zwiększenie zadowolenia z wykonywanej pracy

Krok po kroku pokazujemy, jak przygotować się do rozmów z klientami, jak radzić sobie z roszczeniowym klientem, jak rozmawiać w chwili zdenerwowania.

Szkolenie odbywa się w Twoim biurze lub domu w wirtualnej sali szkoleniowej, na żywo z trenerem.

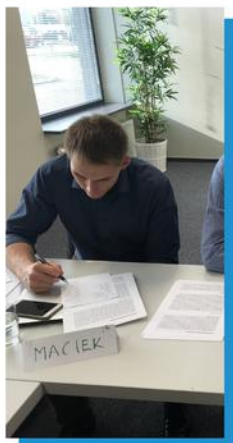
**Nie tracisz czasu na dojazd. Nie tracisz czasu na hotel.**



“

Ciekawe warsztaty, na pewno wykorzystam wiedzę, którą zdobyłam. **Ważna była dla mnie praktyka podczas szkolenia**, a nie wiedza teoretyczna.

KAROLINA RYBA



## OPINIE UCZESTNIKÓW SZKOLEŃ

“

Szkolenia bardzo przydatne, szczególnie dla osoby początkującej na ten temat. Wyczerpujące odpowiedzi ze strony prowadzącego.

ALEKSANDRA  
WISIŃSKA - PENAR



“

Szkolenie zostały przeprowadzone w **perfekcyjny sposób**. Duża wymiana informacji i dużo praktycznych przykładów. **WYKORZYSTAM TO!**

BARTOSZ LESZCZYŃSKI



“

Merytoryczne, konkretne, ciekawe. Przykłady podawane z życia.

MARCIN FICEK



“

Szkolenia ciekawie oraz profesjonalnie poprowadzone, trener ma bardzo szeroką wiedzę merytoryczną.

BARBARA DEMBIŃSKA



## LICZBY VIDI CENTRUM ROZWOJU KADR

19

LAT  
DOŚWIADCZENIA W  
ORGANIZACJI  
SZKOLEŃ



20 795

ZADOWOLONYCH  
KLIENTÓW



39 980

GODZIN  
SZKOLENIOWYCH I  
PRACY Z NASZYM  
KLIENTAMI

## PROGRAM:

### PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA

Badania rynku - istotne fakty.  
Filozofia sprzedaży.  
Profesjonalna firma, czyli jaka?  
Kiedy klienci zrywają współpracę?

### OBSŁUGA KLIENTA - czego oczekuje rynek?

Rosnące oczekiwania klientów.  
Skuteczny pracownik - najważniejsze kompetencje.  
Kontakt z klientem - rodzaje, narzędzia, skuteczność.

### TRUDNY KLIENT

Kim jest trudny klient?  
Kiedy klient staje się „trudny”?  
Radzenie sobie z trudnym klientem.  
5 typów trudnego klienta.  
Kilka dobrych rad - sprawdzone techniki.  
Krzywa emocji w czasie.  
Nakierowanie na rozwiązania.

### ZASADY KOMUNIKACJI TELEFONICZNEJ I E-MAIL

Wytyczne zachowań.  
Zasady telefonowania.  
Zasady korespondencji e-mail.





### Bonusy w cenie szkolenia



Jako bonus do szkolenia uczestnicy otrzymają wartościowe materiały, które pozwolą skutecznie i systematycznie zwiększać bazę wartościowych i płacących klientów:

- Szablon: odpieranie obiekcji techniką P.I.W. - skuteczny schemat działania (wartość 97 zł)
- KursoBOOK "Jak radzić sobie ze stresem?" (wartość 197 zł)

Łączna wartość bonusów 294 zł

Jesteśmy certyfikowaną firmą szkoleniową



## Wybrani klienci VIDI Centrum Rozwoju Kadr



## ASPEKTY ORGANIZACYJNE:



### CZAS TRWANIA:

1 dzień szkoleniowy 6 godzin szkoleniowych plus 2 godziny konsultacji z trenerem.



### Terminy:

- 21 kwietnia
- 8 maja



**Koszt szkolenia:** 790 zł netto/os. + 23% VAT



### Twoje możliwości rabatu:

Druga i kolejne osoby zapisane na szkolenie - 100 zł taniej!



### CENA ZAWIERA:

- Konsultacje z ekspertem VIDİ
- Materiały szkoleniowe
- Certyfikat szkolenia
- Pomoc i doradztwo



# KARTA ZGŁOSZENIA

Szkolenie.....

Termin.....

**DANE DO FAKTURY:** NAZWA FIRMY.....

ADRES FIRMY.....

TELEFON.....

E-MAIL.....

NIP.....

## UCZESTNICY:

*Niniejszym zgłaszam uczestnictwo następujących osób w szkoleniu  
(proszę podać imię i nazwisko oraz stanowisko):*

1..... tel.....

2..... tel.....

3..... tel.....

4..... tel.....

## Oświadczam, iż należność za szkolenie w wysokości:

LICZBA UCZESTNIKÓW	CENA JEDNOSTKOWA NETTO/ OS.	CENA JEDNOSTKOWA BRUTTO/ OS.	SUMA BRUTTO (liczba uczestników x cena brutto)

zapłąć na konto VIDİ Centrum Rozwoju Kadr **ING Bank Śląski S.A. numer 52 1050 1605 1000 0097 2444 1143** na podstawie otrzymanej faktury pro forma.

Oświadczamy, iż jesteśmy płatnikiem VAT\*; nasz numer NIP.....

Upoważniamy VIDİ Centrum Rozwoju Kadr do wystawienia faktury VAT bez naszego podpisu.

- Przesłanie karty zgłoszenia lub wypełnienie formularza online czy też zgłoszenie e-mail jest równoznaczne z dokonaniem zakupu szkolenia i akceptacją regulaminu >>> **REGULAMIN** i jest umową między zgłaszającym a VIDİ Centrum Rozwoju Kadr.
- Zgoda na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej. Prosimy o wpisanie adresu e-mail na jaki ma być wysłana faktura e-mail: .....

\* Zwolnienie z VAT na podstawie oświadczenia. W przypadku finansowania szkolenia co najmniej w 70% ze środków publicznych możliwe jest zwolnienie z VAT na podstawie oświadczenia. Proszę o dołączenie oświadczenia do karty zgłoszenia.

.....  
pieczętka i podpis osoby upoważnionej