

Vidi

Centrum Rozwoju Kadr
szkolimy od 2001 roku



Profesjonalna obsługa trudnego klienta

Aktywne warsztaty szkoleniowe



www.superszkolenia.pl

80% TWOICH KLIENTÓW ODCHODZI OD CIEBIE I TWOJEJ FIRMY, BO JEST NIEZADOWOLONYCH Z OBSŁUGI LUB GDZIE INDEJ OBSŁUGUJĄ ICH LEPIEJ?

To szkolenie pozwoli Ci stosować odpowiednie techniki rozmowy, aby klient wysłuchał Twojej argumentacji, nauczy jak radzić sobie ze stresem w sytuacjach konfliktowych. Dowiesz się jak reagować na zarzuty ze strony klienta.

Pamiętaj od kilku lat zmieniają się preferencje klienta – jego oczekiwana w stosunku do obsługi klienta są coraz wyższe. Czy jesteś w stanie im sprostać?

Trudny klient to duże wyzwanie. Warto jednak utrzymać go przy sobie, bo taki klient często zostaje na dłużej. Poznaj zasady i standardy, dzięki którym zyskasz stałych klientów, a oni przyprowadzą do Ciebie kolejnych.



Szkolenie "Profesjonalna obsługa trudnego klienta" pokazują Twoim pracownikom jak komunikować się w trudnych sytuacja i radzić sobie ze stresem związanym z obsługą trudnego klienta.

KORZYŚCI SZKOLENIA:

rozwinięcie u uczestników umiejętności profesjonalnego prowadzenia rozmowy poprzez praktyczne ćwiczenia skutecznej komunikacji z klientem

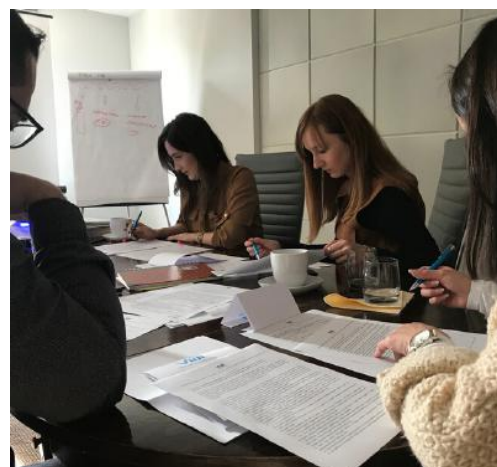
zwiększenie samoświadomości jakie znaczenie ma dla firmy klient

doskonalenie umiejętności związanych z efektywnym reagowaniem na zastrzeżenia klienta

kontrolowanie własnych emocji i stworzenie przyjemnej atmosfery rozmowy

kształcenie umiejętności z zakresu wykorzystanie skutecznych technik reagowania na zachowania trudnych klientów, techniki odpierania zastrzeżeń

rozwój umiejętności asertywnego zachowania i wzmocnienie pozytywnego wizerunku firmy poprzez dobre relacje z klientami





Twoi pracownicy dowiedzą się jak:



radzić sobie w trudnych sytuacjach związanych z obsługą klienta



rozmawiać ze zdenerwowanym czy wymagającym klientem



podnieść jakość rozmów, by trudny klient wyszedł zadowolony



radzić sobie z obiekcjami czy zarzutami



jak zmniejszyć poziom stresu



jak szybko i sprawnie rozwiązywać konflikty, gdy Klient wyraża niezadowolenie

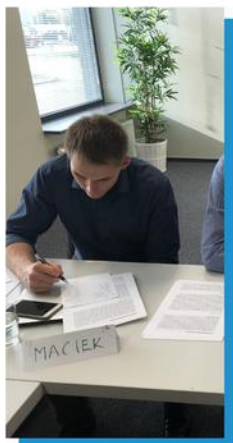


jak zwiększyć zadowolenie z pracy

“

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 NASZYMI
KLIENTAMI

Program warsztatów szkoleniowych:

Pierwsze wrażenie, nawiązanie kontaktu.

Jak Cię widzą, tak Cię piszą. - Rola i znaczenie „opakowania”.
Techniki wywierania pozytywnego pierwszego wrażenia.
Przygotowanie do rozmowy z klientem.
Informacja najcenniejszym towarem.
Jakie informacje posiadam, a jakie mogę łatwo zdobyć?

Sposoby i techniki obsługi klienta.

Przebieg rozmowy z klientem, techniki angażowania rozmówcy.
Radzenie sobie z trudnymi, agresywnymi zachowaniami klientów.
Techniki radzenia sobie z trudnymi pytaniami.
Asertywność pracownika.

Klient się czepia! - szansa czy zagrożenie?

Czy klient ma zawsze rację?
Typy klientów składających reklamacje - typologia klientów.
Technika kwitowania pytań.
Techniki przełamywania obiekcji i sprzeciwów klienta.

Komunikacja w relacjach z klientami.

Dobre i złe nawyki komunikacyjne.
Prawa i techniki perswazji.
Zwroty „parzące” i „nęcące”.

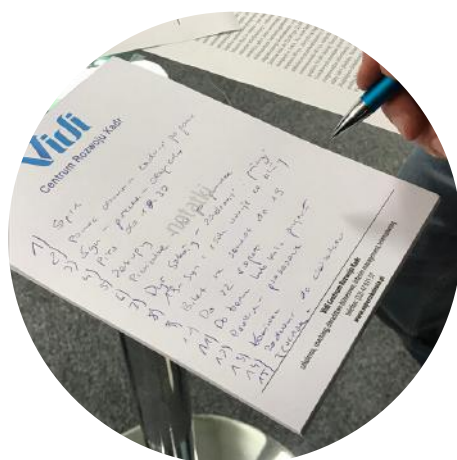
Klient dobrze obsłużony orędownikiem naszej firmy.

Metody wywieranie pozytywnego wpływu na ludzi.
Sposoby zwiększania lojalności klienta w stosunku do Twojej firmy.
Kim jest klient dla organizacji zorientowanej biznesowo?

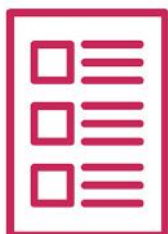


Przed szkoleniem każdy z uczestników ma możliwość wypełnienia ankiety lub @ można zgłaszać zagadnienia, które chcą Państwo poruszyć z danego zakresu.

W czasie szkolenia pokazujemy, jak umiejętnie przeprowadzać rozmowy z trudnym klientem, który jest niezadowolony, jak reagować w trudnych sytuacjach, które mogą mieć miejsce w trakcie tych rozmów.



Krok po kroku pokażemy jak stosować odpowiednie techniki rozmowy, aby klient wysłuchał argumentacji oraz jak radzić sobie ze stresem w sytuacjach konfliktowych.



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

KursoBOOK "Jak radzić sobie ze stresem?" (wartość 197 zł)

JAK AKTYWIZUJEMY UCZESTNIKÓW?



Największą wagę przywiązujemy do skuteczności prowadzonych działań, dlatego szkolenia oparte są o ćwiczenia i aktywny udział uczestników.

Warsztaty szkoleniowe VIDI to praktyczne szkolenia z określonego tematu, szkolenia które dają rozwiązania i narzędzia do pracy. PROWADZONE PRZEZ PRAKTYKÓW BIZNESU.

W czasie szkoleń Uczestnicy mają możliwość wypracowania nowych metod i narzędzi pracy. Aktywny udział w ćwiczeniach pozwala na zbudowanie nowego warsztatu pracy.

SZKOLENIA PROWADZONE VIDI CENTRUM ROZWOJU KADR SĄ SZKOLENIAMI NARZĘDZIOWYMI. Oznacza to, że uczestnicy dostają do ręki gotowe narzędzia pracy, które mogą wykorzystać już następnego dnia. Warsztat szkoleniowy to 20 % czasu szkolenia - teoria (inspiracja) poparta przykładami z życia 80 % czasu szkolenia - ćwiczenia indywidualne i zespołowe, case studies - dynamiczne, wypełnione przykładami, symulacjami i praktyką.



odgrywanie rol



ćwiczenia indywidualne



aktywizujący wykład



ćwiczenia zespołowe



feedback



gry sytuacyjne



autoprezentacja



burza mózgów

Szkolenie to praktyczny warsztat szkoleniowy. Zgodnie z metodologią VIDI warsztaty zostaną skonstruowane według następujących proporcji:

20 % czasu szkolenia - teoria (inspiracja) poparta przykładami z życia

80 % czasu szkolenia - **ćwiczenia indywidualne i zespołowe, gry sytuacyjne, autoprezentacja i odgrywanie ról.**

Praca w małych grupach warsztatowych pozwala na zastosowanie metod coachingowych oraz gwarantuje intensywną, warsztatową formę prowadzenia szkolenia. Dostaniesz wsparcie i nową energię do pracy dzięki motywacji.

Jesteśmy certyfikowaną firmą szkoleniową



Wybrani klienci VIDI Centrum Rozwoju Kadr



ASPEKTY ORGANIZACYJNE:



Czas trwania:

1 dzień szkoleniowych - 8 godzin szkoleniowych
dzień I: od 9.00 do 16.30



Terminy:

- 23 kwietnia Kraków
- 7 maja Warszawa
- 25 sierpnia Kraków



Koszt szkolenia: 990 zł netto/os. + 23% VAT

Twoje możliwości rabatu:



II, III i IV osoba z firmy na ten sam termin: **790 zł netto/os. + 23% VAT**
V osoba - gratis

Zapisz się na nasz newsletter - otrzymasz rabat na szkolenia:
100 zł na szkolenie dwudniowe - tutaj: vidi.superszkolenia.pl - po zapisaniu się Twoja cena to: **890 zł netto/os. + 23% VAT**



Cena zawiera:

- **konsultacje z ekspertem VIDİ po szkoleniu** (e-mail oraz telefonicznie) – bezterminowo,
- materiały szkoleniowe, karty pracy,
- **e-booka poszkoleniowego,**
- **certyfikat ukończenia szkolenia,**
- 2x przerwa kawowa, 1x obiad,
- pomoc i doradztwo po szkoleniu.

Zamówienia dodatkowe: nocleg, parking.



KARTA ZGŁOSZENIA

Szkolenie.....
Termin.....
Miejscowość.....

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.

Zamówienia (dodatkowo płatne):

kolacja nocleg parking specjalna dieta (jaka:.....)

inne:.....

.....
pieczętka i podpis osoby upoważnionej