

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA



Szkolenie

OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

**czyli jak radzić sobie z trudnym klientem
i zbudować z nim pozytywne relacje**

Adresaci szkolenia:

- osoby zajmujące się obsługą klienta - pracownicy Biura Obsługi Klienta
- osoby odpowiedzialne za budowanie długotrwałych relacji z klientami,
- osoby uczestniczący w procesach negocjacyjnych.

„Najpierw ludzie kupują ludzi a potem ich produkty, usługi”

I. Dlaczego właśnie ten projekt szkoleniowy?

Wyposażenie uczestników w narzędzia i techniki, które znacząco zwiększą prawdopodobieństwo właściwej reakcji w sytuacjach trudnych. Praktyczny trening umiejętności niezbędnych w procesie obsługi klienta, przećwiczenie zachowania sprzedającego w różnych, złożonych sytuacjach, wypracowanie schematów i wzorców dobrych praktyk w procesie przyjmowania skarg i reklamacji, wypracowanie wzorców udzielanie klientowi negatywnych informacji w taki sposób, aby go nie stracić.

II. Program szkolenia

1. Typy klientów i umiejętności dopasowania się do nich.

2. Standardowe procedury obsługi klienta, których celem jest zaspokojenie potrzeby klienta i budowanie pozytywnej relacji

- Co Twój głos mówi klientowi o Tobie i Firmie? – *trenowanie telefonicznego powitania klienta i sposobu mówienia przez telefon.*
- Ustalenie potrzeb/problemu klienta.
- Nazywanie swoich intencji i interesów.
- Poinformowanie klienta o procedurze i sposobie załatwienia jego sprawy.
- Informowanie klienta o postępie prac.
- Informowanie o cenie i kosztach.
- Pożegnanie klienta.

3. Asertywność – trening bazowych kompetencji, niezbędnych w sytuacjach trudnych i złożonych

- Radzenie sobie z presją i manipulacją.
- Odmawianie.
- Przyjmowanie nadmiarowej krytyki ze strony klienta.

Asertywne zachowania trenujemy w trudnych sytuacjach zgłaszanych przez uczestników,

- *gdy klient krytykuje (ofertę, ciebie, procedury twojej firmy)...*
- *gdy klient chwali twoją konkurencję...*
- *gdy klient powołuje się na twoje wcześniejsze błędy lub błędy twojej firmy,*
- *gdy klient wywiera presję, naciska.*

4. Przyjmowanie skarg i reklamacji – przydatne schematy i wzorce dobrych praktyk

- Model 3 x P – Przyjmowanie informacji osobiście - *posłuchaj, powtórz, pomóż*
- Reklamacje uzasadnione - Jak dać klientowi satysfakcję, kiedy firma popełni błąd? Procedura reklamacyjna ułatwiająca poradzenie sobie z emocjami klienta oraz załatwienie reklamacji w sposób satysfakcjonujący klienta a niepowodujący zbyt dużych strat dla firmy
- Reklamacje nieuzasadnione Jak poradzić sobie ze zgłaszaną reklamacją, kiedy klient nie ma racji? Odmowa w sytuacji nieuzasadnionych roszczeń klienta, tak, żeby go nie stracić do współpracy.

Umiejętności przyjmowania reklamacji trenujemy na sytuacjach zgłaszanych przez uczestników

- *gdy towar nie dojechał, gdy towar dotarł zbyt późno,*
- *gdy towaru jest za mało, za dużo, nie taki,*
- *błędy magazynu/ działu logistyki/ handlowców,*
- *gdy zawini spedytor lub firma zewnętrzna,*
- *skarga na długość naprawy,*
- *skarga na wysokość faktury za serwis,*
- *gdy wiemy, jak rozwiązać problem klienta...*
- *gdy nie wiemy, jak rozwiązać problem klienta...*

5. Przekazywanie negatywnych informacji klientowi – przydatne schematy i wzorce dobrych praktyk

- Jak przekazywać trudne informacje klientowi? – przydatne schematy i wzorce dobrych praktyk
Inicjowanie telefonu do klienta/ rozmowy w trudnych sprawach:
 - zmiana ceny,
 - nieterminowa dostawa towaru,
 - pomyłki w dostawie,
 - niemożność zrealizowania wszystkich życzeń klienta,
 - konieczność wycofania produktu/usługi,
 - nieuznanie reklamacji.

6. Profilaktyka kontaktu z Klientem

- Używanie imienia i nazwiska Klienta.
- Unikanie usprawiedliwiania się.
- Dostarczanie sygnałów potwierdzających uwagę.
- Kontrola przebiegu rozmowy.
- Brak lojalności wobec firmy (krytyka firmy, produktów, współpracowników)
- Zwroty osłabiające dojście do rozwiązania.
- Kardynalne błędy:
 - ✓ Obwinianie klienta,
 - ✓ Mówienie nieprawdy,
 - ✓ Składanie obietnic bez pokrycia,
 - ✓ Nieumiejętność przyznania się do błędu,
 - ✓ Brak wystarczającej informacji klienta na poszczególnych etapach obsługi.

III. Trener prowadzący szkolenie



Jakub Piątek – Na co dzień Doradca Zarządu w grupie kapitałowej w branży TSL oraz Wiceprezes Think Tanku Human 4.0; z wykształcenia ekonomista oraz psycholog biznesu; w swojej karierze zawodowej pełnił funkcje zarządcze w spółkach prawa handlowego (Prezes, Wice Prezes); od ponad 10 lat związany z branżą consultingową, gdzie specjalizuje się w budowaniu efektywnych modeli biznesowych z wykorzystaniem nowych technologii; od lat prowadzi zajęcia na studiach podyplomowych związanych ze skutecznym zarządzaniem; współtwórca Turkusowego Klubu Biznesowego.

IV. Miejsce i terminy realizacji szkolenia

Szkolenie realizowane będzie w salach dydaktycznych Wyższej Szkoły Zarządzania EDUKACJA, ul. Krakowska 56-62; 50-425 Wrocław.

TERMIN SZKOLENIA:

- 12-13 maja 2020 r.
- 19-20 listopada 2020 r.

Szkolenie obejmuje **14 godzin** dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i realizowane jest w godzinach od 9⁰⁰ do 15¹⁵. W trakcie zajęć przewidziana jest pół godzinna przerwa na lunch.

V. Wycena inwestycji szkoleniowej

Koszt udziału w kursie wynosi **1090,00 PLN** + 23% VAT (słownie: jeden tysiąc dziewięćdziesiąt złotych + 23 % VAT).

Koszt ten obejmuje:

- udział w 14 godzinnych zajęciach,
- profesjonalne materiały szkoleniowe,
- całodzienny serwis kawowy,
- obiad,
- zaświadczenie o ukończeniu kursu.

VI. Kontakt w sprawie szkolenia:

W przypadku pytań prosimy o kontakt z nami:

Tadeusz Plewa

APM

tel.: +48 531 972 279

e-mail: szkolenia@apm.wroclaw.pl

www.apm.wroclaw.pl

Podmiotem prawnym składającym niniejszą ofertę jest firma: APM Przemysław Plewa, ul. Boczna 6, 55-003 Nadolice Wielkie. Firma jest wpisana do Ewidencji Działalności Gospodarczej, REGON: 932213013, NIP: 897-158-40-48

VII. O nas

Firma APM powstała w 2009 roku i jest odpowiedzią na coraz większe zapotrzebowanie rynku na outsourcing usług IT oraz na praktyczną wiedzę związaną z wykorzystywaniem programów komputerowych w działalności firm, głównie Excela, PowerPointa i MS Project. Od dłuższego czasu realizujemy także szkolenia z zakresu produkcji i optymalizacji procesów produkcji, logistycznych i jakościowych a także zarządzania, HR i handlu.

Specjalizujemy się w budowaniu zindywidualizowanych projektów szkoleniowych dostosowanych do potrzeb Klientów. Nasze szkolenia i warsztaty opieramy na rozpoznanym zapotrzebowaniu firm. Ważnym aspektem jest dobór trenerów, którzy posiadają wieloletnie doświadczenie praktyczne w zarządzaniu określonym obszarem działalności firmy. Oferowane szkolenia i treningi rozwijają praktyczne umiejętności poprzez stosowanie aktywnych metod szkolenia.