

Profesjonalna obsługa klienta

#1 Profesjonalna obsługa klienta – jakie są najnowsze trendy w zarządzaniu doświadczeniem klienta (Customer Experience Management)?

- Jakie są aktualne **standardy i trendy** w obsłudze klienta?
- Jakie są wyznaczniki najwyższej jakości obsługi klienta?
- **Customer Experience Management** – jak robić to dobrze? Poznaj **10 przykazań** kultury obsługi klienta wg **Tony'ego Hsieha**.
- Co robić, żeby klienci mieli poczucie, że rozmawiają z profesjonalistą?

#2 Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji - jak wzbudzić zaufanie, zbudować i utrzymywać dobre relacje z klientem?

- Jaki jest współczesny klient i czego potrzebuje w kontakcie z pracownikiem firmy?
- Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem?
- Indywidualne podejście na masową skalę – jak to osiągnąć?
- W jaki sposób wzbudzić sympatię i zjednać sobie klienta? - poznaj 6 sposobów wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta wg. D. Carnegie.
- W jaki sposób osiągnąć efekt „wow!” w obsłudze klienta?

#3 Jak dopasować styl obsługi klienta oraz sposób komunikacji do typu osobowości klienta?

- W jaki sposób dokonać szybkiej oceny typu osobowości klienta (wg. Carla G. Junga)?
- Czego oczekuje od Ciebie dany typ klienta?
- Jak nawiązać nici porozumienia z każdym typem osobowości?
- Jak zmienia się zachowanie każdego z typów pod wpływem stresu - „zły dzień” klienta?

#4 Skuteczna komunikacja – jak zrozumieć klienta i zostać zrozumianym?

- Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy?
- Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych:
 - Jak słuchać – by wychwycić to, co najważniejsze i odpowiednio dopasować rozwiązanie do potrzeb klienta,
 - Jakie pytania stosować na poszczególnych etapach rozmowy,
 - Jak skutecznie parafrazować wypowiedzi klienta,
 - Podsumowanie rozmowy – jak zrobić „ostatnie” dobre wrażenie?

Profesjonalna obsługa klienta

- **Ukryte Poziomy Komunikatów™** – jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje
- **Moc słów** – obsługa klienta przez pryzmat neurolingwistyki:
 - Jak wyrażać troskę i dbałość o klienta,
 - Jak budować własny autorytet,
 - Jakich słów użyć, a jakich lepiej unikać,
 - Jak prezentować swoje rozwiązania, posługując się pozytywnym językiem i ramą rozwiązania?
- **Język korzyści** - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu?
- Jaka jest tajemnica **'dostrojenia się' do klienta przez telefon?**
- **Obsługa klienta mailowa** - jak to robić profesjonalnie?

#5 Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w konfliktowych sytuacjach?

- **Psychologia konfliktu** - czyli jak z klienta, któremu zależy robi się klient agresywny?
- **Nieintuicyjność konfliktu** - czyli jakie są nasze naturalne zachowania w konflikcie i dlaczego doprowadzają do eskalacji konfliktu z klientem?
- Frustracja, złość, gniew, smutek, rozczarowanie – co się kryje za emocjami klienta?
- Jak uruchomić w sobie pokłady troski i empatii, by autentycznie zatroszczyć się o potrzeby klienta, gdy klient "strzela" w Ciebie? Potężny model Analizy Transakcyjnej (AT) i zrozumienie mechanizmów eskalacji konfliktu pozwoli Ci porzucić błędne i negatywne w skutkach podejście "zbijania obiekcji" oraz zamienić je "opiekowanie się obiekcjami".

Jak dbamy o Twoje potrzeby:



Profesjonalna obsługa klienta

- Jak przejąć kontrolę nad rozmową z "trudnym klientem" i przeprowadzić go od agresji, poprzez zrozumienie do otwartości i wdzięczności - poznaj **nasze autorskie narzędzie do zarządzania obiekcjami klienta EGO™**.
- Gdy ucichną emocje... Jak merytorycznie odpowiedzieć na zastrzeżenia klienta - **techniki zarządzania obiekcjami**:
 - Sprostowanie bezpośrednie
 - Sprostowanie pośrednie
 - Kompensacja
 - Bumerang
 - 4U™
- Jak reagować, gdy klient zgłasza reklamację – **„formuła prezentu” w 8 krokach** (Barlow J., Møller K.)
- **Jak przekazywać niekorzystne** dla klienta **informacje** (np. negatywna odpowiedź na reklamację)?

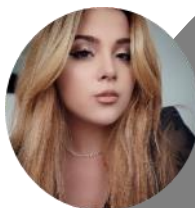
#6 Asertywność a obsługa klienta - jak reagować, gdy klient przekracza granice?

- **Technika stopniowania reakcji** - jak wyznaczyć granice i asertywnie odpowiedzieć na atak?
- **Jak powiedzieć „nie”**, zachowując przy tym dobre relacje:
 - **Technika Zdartej Płyty**
 - **Techniki Alternatywy™**
 - **Techniki Zawiszy™**
- Co zrobić, gdy klient:
 - Jest roszczeniowy i wywiera presję,
 - Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka,
 - Jest arogancki, wywyższa się,
 - Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa,
 - Manipuluje,
 - Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań.

Profesjonalna obsługa klienta

#7 Obsługa klienta a zarządzanie emocjami i stresem – jak zadbać o siebie w trudnych sytuacjach?

- **Budowanie pozytywnego nastawienia** – jak zmienić ograniczające przekonania na takie, które będą wspierać Cię w obsłudze trudnego klienta?
- **Spirala emocji** – jak zahamować narastające podczas **rozmowy emocje klienta i własne**?
- Jak się uspokoić po trudnej rozmowie i nie przenosić emocji na kolejnego klienta, współpracowników, rodzinę?
- Jak zwiększyć swoją odporność na stres?



**Masz pytania?
Zapraszam do kontaktu**

Adrianna Ostrowska
Koordynator ds. Szkoleń Otwartych
789 220 112
adrianna.ostrowska@4grow.pl