

Program: Obsługa trudnego Klienta w biurze i przez telefon – 2 dni

Dla kogo?

- ✦ Pracownicy obsługi Klienta zdalnego i stacjonarnego

Rezultaty szkolenia:

- ✦ Poznanie nowoczesnych standardów profesjonalnej obsługi Klienta
- ✦ Pozbycie się ograniczających przekonań obniżających jakość komunikowania się z Klientem
- ✦ Nabycie umiejętności zapobiegania konfliktom i nieporozumieniom
- ✦ Sposoby radzenia sobie z trudnymi Klientami
- ✦ Rozwinięcie umiejętności odmawiania, reagowania na atak i krytykę
- ✦ Rozwinięcie umiejętności dostrajania się do Beneficjenta

Metody realizacji:

- ✦ Ćwiczenia indywidualne
- ✦ Ćwiczenia zespołowe
- ✦ Symulacje
- ✦ Case study
- ✦ Interaktywny wykład
- ✦ Testy

Program szkolenia:

Moduł 1: Runda otwarcia

- ✦ Przedstawienie celów i planu zajęć.
- ✦ Ustalenie reguł współpracy.
- ✦ Zapoznanie się Uczestników i Trenera

Moduł 2: Czym jest profesjonalny standard obsługi Klienta? – Najnowsze trendy i metody wykorzystywane w Biurach Obsługi

- ✦ Przewodnik po postawach profesjonalnego pracownika BOK
- ✦ Profesjonalne standardy obsługi klienta
- ✦ Przydatność wiedzy o etyce zawodowej
- ✦ Zarządzanie własnymi postawami
- ✦ Przykłady z różnych Biur w Polsce

Moduł 3: Asertywność, czyli odmawianie i radzenie sobie z „trudnym Klientem.

- ✦ Trudny klient, czy trudne sytuacje?
- ✦ Asertywność i reagowanie na niekomfortowe zachowania klientów
- ✦ Wskazówki sytuacyjne do konstruktywnego reagowania:
 - ✓ - klient wyrażający agresję słowną lub behawioralną
 - ✓ - klient atakujący pracownika personalnie
 - ✓ - klient roszczeniowy oraz zastraszający
 - ✓ - klient wręczający prezent\
 - ✓ - klient krytykujący innych pracowników
 - ✓ Klient - cham

- ✦ Moduł w pełni oparty na sytuacjach z życia i reakcji w sytuacjach symulowanych
- ✦ Zestaw ćwiczeń w zakresie sposobów werbalnych i niewerbalnych, służących zbudowaniu umiejętności wykorzystania sposobów reagowania.

Moduł 4: Jak i kiedy reagować na krytykę i atak ze strony Klienta?

- ✦ Jak reaguję w sytuacji konfliktowych – test Kilmanna
 - ✦ Indywidualne komentarze trenera w zakresie wyników testu
- ✦ Style rozwiązywania konfliktów
- ✦ Uległość, asertywność a agresywność – stany emocjonalne – algorytmy zachowań Urzędnika.
- ✦ Atak, konfrontacja i agresja – sposoby reagowania.
- ✦ Łagodzenie przekazu niepopularnych decyzji. Technika „Jaśniejszej Strony”.
- ✦ Zestaw ćwiczeń z zakresu modułu.

Moduł 5: Techniki dostrajania się do Klienta

- ✦ Jak dopasowywać się ciałem?
- ✦ Techniki niewerbalne, czyli mowa ciała
 - ✓ Ćwiczenia z grupy komunikacji niewerbalnej
- ✦ Jak dopasowywać się tonem głosu?
 - ✓ Ćwiczenia z grupy komunikacji głosem
- ✦ Jak dopasowywać się słowem?
 - ✓ Technika wzajemności
 - ✓ Technika kontrastu
 - ✓ Techniki wizualizacji
 - ✓ Techniki ograniczonych możliwości
 - ✓ Etc
 - ✓ Ćwiczenia z grupy technik słownych




Moduł 6: Stres – Co to jest i kiedy się pojawia? Jak go zlokalizować, aby go pokonać?

- ✦ Co to jest stres? Zdefiniowanie problemu
- ✦ Co nas stresuje – bilans Twoich stresów
- ✦ Przyczyny oraz objawy stresu
- ✦ Pomiar stresu
- ✦ Wpływ stresu na wypalenie zawodowe

Moduł 7: Jak pokonać stres – moduł ćwiczeniowy

- ✦ Techniki redukcji stresu:
 - ✓ - rozluźnianie mięśni ciała
 - ✓ - ćwiczenia oddechowe
 - ✓ - praca z wizualizacją
- ✦ Moje sposoby na stres
 - ✓ Minimalizowanie agresji,
 - ✓ Rozwiązywanie problemów decyzyjnych,
 - ✓ Kontrola emocjonalna,
 - ✓ Obniżenie napięcia fizjologicznego,
 - ✓ Usuwanie nadmiaru energii,
 - ✓ Techniki relaksacyjne,
 - ✓ Wizualizacja,
 - ✓ Sen i prawidłowe odżywianie się,

Moduł 8: Pomost w przyszłość

-  Co wykorzystam w przyszłości?
-  Podsumowanie szkolenia. Sesja pytań i odpowiedzi.
-  Rekomendacje do następnych działań rozwojowych