

ASERTYWNA OBSŁUGA KLIENTA

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z zasadami zachowań asertywnych w relacji z Klientem, szczególnie w sytuacjach wymagających skutecznego działania. Poprzez szkolenie usprawniony zostanie relacji z Klientami, stanie się ona bardziej asertywna, a tym samym skuteczna. Uczestnicy szkolenia lepiej będą radzić sobie z prowadzeniem rozmów określanych jako „trudne”, a także sprawniej będą kontrolować emocje związane z pracą.

Adresaci

Szkolenie skierowane do osób, które na co dzień mają do czynienia z obsługą Klienta, pragną nauczyć się zasad zachowań asertywnych, a także do wszystkich tych, którzy chcą w praktyce przećwiczyć posiadane już umiejętności.

Korzyści z uczestnictwa

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą:

- potrafili odróżnić zachowania asertywne od agresywnych, uległych, katastroficznych
- potrafili budować pozytywne relacje z Klientem oparte na zaufaniu i profesjonalizmie
- znali zasady obrony przed krytyką i będą potrafili skutecznie argumentować własne poglądy
- potrafili radzić sobie w sytuacjach stresujących
- potrafili określić zachowanie rozmówcy i dopasować własną postawę do potrzeb sytuacji

Metoda szkolenia

Szkolenie przeprowadzone jest poprzez:

- wykład - 20%
- dyskusja - 10%
- ćwiczenia praktyczne - 70%

Business People Alignment



Program szkolenia

- 1. Definicja własna „trudnego klienta „**
- 2. Asertywność jako panaceum na „trudnego klienta”**
 - definicja i rozumienie asertywności;
 - cztery postawy w kontakcie z klientem (bierna, agresywna, manipulacyjna, asertywna),
 - diagnoza i analiza własnego, dominującego stylu zachowania się-
kwestionariusz psychologiczny
- 3. Radzenie sobie ze stresem podczas rozmów z Klientem**
 - źródła stresu w trudnych sytuacjach zawodowych
 - techniki opanowywania negatywnych emocji w relacji z klientem
- 4. Komunikowanie się z „trudnym klientem” w trudnych sytuacjach zawodowych czyli jak zjednać sobie trudnego klienta?**
 - rozpoznawanie werbalnych i niewerbalnych komunikatów wysyłanych przez osoby reprezentujące postawę bierną, agresywną, manipulacyjną, asertywną
 - rozpoznanie emocjonalnych zachowań klienta i zachowanie profesjonalizmu;
 - umiejętne zadawanie pytań w celu wyjaśnienia istoty problemu oraz sprawdzanie rozumienia;
 - poszukiwanie rozwiązania problemu i podejmowanie konkretnych działań.

Czas trwania szkolenia – 2 dni, liczba uczestników 8-15 osób

Business People Alignment

