

„Umiejętność postępowania z ludźmi jest takim samym towarem handlowym jak cukier czy kawa. I zapłacę za tę umiejętność więcej niż za jakąkolwiek inną pod słońcem”

John D. Rockefeller

Consulting Skills - doskonalenie umiejętności pracy z klientem

„Od problemu do rozwiązania”

Adresaci

Szkolenie jest skierowane do osób, które na co dzień komunikują się z Klientami (zarówno wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi), pracują w charakterze konsultantów, rozwiązują problemy Klienta.

Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

- ⇒ Uczestnicy dowiedzą się jak budować wizerunek i autorytet profesjonalnego konsultanta,
- ⇒ Uczestnicy dowiedzą się, jak formułować komunikat, by uniknąć niedopowiedzeń i nadinterpretacji,
- ⇒ Poznają własny styl komunikowania i dowiedzą się, co zrobić, by dopasować rodzaj przekazu i styl komunikowania do odbiorcy,
- ⇒ Będą mieli okazję poprawić swój wizerunek i popracować nad właściwą autoprezentacją,
- ⇒ Poznają język mowy ciała i przećwiczą, jak wykorzystać tę wiedzę w praktyce,
- ⇒ Poznają techniki perswazji i sposoby wywierania wpływu; dowiedzą się, jak radzić sobie z barierami w komunikacji, oporem i polemiką po stronie odbiorcy,
- ⇒ Przećwiczą sposoby formułowania komunikatów asertywnych
- ⇒ Poznają własne możliwości i ograniczenia a także obszary do rozwoju.

Business People Alignment



Zakres warsztatu:

1. Jak budować wizerunek profesjonalnego konsultanta

- Jakość obsługi klienta a pozycja Firmy na rynku;
- Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań Klientów;
- Sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb klientów Firmy;
- Budowa zaangażowania w tworzenie wysokiej kultury obsługi klienta.
- Profesjonalny doradca – wizerunek konsultanta –budowanie autorytetu - umiejętności niezbędne do zaspokajania potrzeb i oczekiwań klientów
- Rola przekonań w procesie obsługi Klienta
- Etykieta w biznesie

2. Jak właściwie komunikować się w relacji z Klientem?

- Cechy skutecznych komunikatów. Jak uniknąć błędów w komunikacji i zmaksymalizować skuteczność komunikacji?
- Style w komunikacji – test psychologiczny określający indywidualne możliwości i ograniczenia,
- Doskonalenie umiejętności aktywnego słuchania, narzędzia efektywnej komunikacji.

3. Komunikacja niewerbalna, jako podstawowe źródło informacji dla rozmówcy.

- Jak zadbać o spójność w mowie ciała?
- W jaki sposób odczytywać komunikaty niewerbalne?
- Sposoby rozpoznawania kłamstw i prób przekłamań – jak nie dać się oszukać?

4. Jak zadbać o dobre relacje z Klientem?

- Jak rozpoznać faktyczne potrzeby i oczekiwania Klientów?
- Typologia klientów
- Typologia tzw. „trudnych klientów” i sposoby radzenia sobie z nimi
- Techniki obsługi klientów- otwarcie rozmowy, identyfikacja potrzeb,

Business People Alignment



5. Efektywna obsługa - jak konstruktywnie przekazywać informacje i radzić sobie z barierami w komunikacji?

- Jak radzić sobie z „trudnymi” rozmówcami, co zrobić by uniknąć zbędnych polemik?
- Gry podejmowane przez klientów, jak ich unikać,
- Trening zachowań asertywnych,
- Jak rozwiązywać problemy i konstruktywnie wychodzić z konfliktów?
- Reguły psychologiczne wpływające na skuteczność komunikacji.
- Jak tworzyć komunikaty perswazyjne – triki i techniki wywierania wpływu (elementy NLP)

Szkolenie prowadzone metodą warsztatową, przez doświadczonego trenera i psychologa biznesu. Metody pracy – case study, gry, scenki, dyskusja moderowana, mini wykłady, videotrening.

Czas trwania – 2 dni, ilość osób 8-12 (max 15 osób)

Business People Alignment

