

Profesjonalna Obsługa Trudnego Klienta

Korzyści z udziału w naszym szkoleniu:

- ➔ Poznanie skutecznych metod prowadzenia i kierowania efektywną rozmową,
- ➔ umiejętność budowania pozytywnego wizerunku, nastawienia i motywacji w kontaktach z klientem i całym procesie komunikacji,
- ➔ efektywne komunikowanie się z klientem i uzyskanie w ten sposób najważniejszych informacji w celu przygotowania najbardziej dopasowanej i oczekiwanej przez klienta oferty,
- ➔ autodiagnoza swoich mocnych stron jako podstawy skutecznej komunikacji w sytuacjach trudnych,
- ➔ umiejętność panowania nad własnymi emocjami i dbanie o profesjonalny wizerunek swojej osoby oraz firmy,
- ➔ nabycie umiejętności skutecznego reagowania na zachowania trudnych klientów (agresja)
- ➔ zwiększenie umiejętności pozytywnej perswazji i wpływania na decyzje klienta,
- ➔ otrzymanie przez uczestników gotowych narzędzi i metod postępowania, możliwych do wykorzystania w pracy, zaraz po szkoleniu.

Program szkolenia

1. Nawiązanie kontaktu i pierwsze wrażenie.

- jak Cię widzą tak Cię „szufladkują”,
- jak wywrzeć pozytywne pierwsze wrażenie (mowa ciała, ton głosu, dykcja, umiejętność panowania nad tremą i stresem)

2. Przygotowanie i pozytywne nastawienie do kontaktu z klientem.

- jakich informacji potrzebuję i jak mam je zdobyć,
- jak skutecznie rozmawiać i uzyskać zaangażowanie klienta,
- czy znam dobrze swoją ofertę i ofertę konkurencji,
- czy wiem jakie pytania może zadać mi klient i jak się do nich przygotować.

3. Sposoby i techniki obsługi klienta.

- jak rozmawiać z klientem i wzbudzić jego prawdziwe zainteresowanie,
- jak reagować i odpowiadać na trudne pytania rozmówcy,
- Typy klientów i sposoby komunikacji,

4. Sytuacje trudne w obsłudze klienta.

- techniki radzenia sobie z trudnymi, agresywnymi zachowaniami klientów,
- 4 sposoby asertywnego zachowania (czy klient ma zawsze racje?)
- sposoby zarządzania własnymi emocjami w sytuacjach konfliktowych i stresujących,

5. Komunikacja w relacji z klientami.

- zasady skutecznej i partnerskiej komunikacji,
- dobre i złe nawyki (bariery komunikacyjne)
- świadomy i nieświadomy poziom komunikacji,
- najczęstsze błędy popełniane podczas rozmowy z klientem,
- komunikacja werbalna i niewerbalna – szanse i zagrożenia,
- zwroty „przyciągające” i „odpychające”a klientów – umiejętność dopasowania stylu komunikacji,
- świadomy i nieświadomy poziom komunikacji (zwroty przyciągające i odpychające).

6. Etapy i przebieg rozmowy handlowej.

- czy rozmawiam z właściwą osobą,
- sposoby pozytywnego wpływania na ludzi,
- prezentacja oferty językiem samego klienta,
- CeZetKa.

6. Podsumowanie i zakończenie

ewaluacja i wręczenie certyfikatów

Metody prowadzenia warsztatów

Szkolenia organizowane przez K2 Coaching Doradztwo i Szkolenia, są szkoleniami praktycznymi, co oznacza że uczestnicy otrzymują gotowe narzędzia i techniki, które mogą od razu wykorzystać w swojej pracy zawodowej.

Metody szkolenia:

- ➡ Szkolimy w oparciu o metodę D. Kolba, czyli naukę przez doświadczenie,
- ➡ przekazywana wiedza teoretyczna ograniczona jest do minimum,
- ➡ praktyka warsztatów to ok. 80% czasu całego czasu szkolenia, w czasie której ćwiczymy,
- ➡ analizujemy, dyskutujemy, odgrywamy role,
- ➡ na koniec wyciągamy wspólne wnioski i rozwiązania na przyszłość.

Nasze warsztaty to:

- ➡ Trener prowadzący to zawsze osoba z kilkunastoletnim doświadczeniem praktycznym z danego obszaru,
- ➡ kameralne grupy i indywidualne podejście do każdego Uczestnika,
- ➡ czas i miejsce szkolenia dopasowujemy do możliwości i sugestii Zamawiającego,
- ➡ wystawiamy imienne certyfikaty,
- ➡ zapewniamy kontakt i konsultacje z Trenerem po szkoleniu.

Dbamy o to, aby nasze szkolenia:

- ➔ Odbывwały się zawsze w komfortowych warunkach i wysokiej klasy salach szkoleniowych,
- ➔ najmniejszy szczegół dotyczący organizacji szkolenia i zapewnienie komfortu jego Uczestnikom,
- ➔ zapewniamy smaczny poczęstunek,
- ➔ czas i miejsce szkolenia dopasowujemy do możliwości i sugestii Zamawiającego,
- ➔ zapewniamy kontakt i konsultacje z Trenerem po szkoleniu.

✦ Nasze szkolenia charakteryzują się zawsze małą, kameralną grupą, po to aby trener mógł **poświęcić maksymalną uwagę każdemu Uczestnikowi.**

✦ Wierzymy, że tylko taki sposób kontaktu trenera z grupą może zapewnić prawdziwie indywidualny i **najbardziej skuteczny sposób przekazania wiedzy i odpowiednich narzędzi.**

✦ Dzięki temu również każdy z Uczestników ma szansę **przedstawić swój przypadek lub sytuację zawodową, która może zostać szerzej omówiona i rozwiązana.**

Opinie o naszych szkoleniach:

Agnieszka Sz. Wrocław: „Ciekawie ujęty temat, świetna atmosfera, dużo praktycznych ćwiczeń, otwartość trenera, super szkolenie”.

Zygmunt A. Krotoszyn: „Jestem doświadczonym handlowcem, szkolenie pozwoliło mi jednak spojrzeć z innej strony na tematykę sprzedaży. Poznałem nowe sposoby, które teraz należy tylko wdrożyć w życie”.

Jan D. Katowice: „ Szkolenie przebiegło w bardzo miłej atmosferze, duża wiedza i praktyka Trenerki, świetny kontakt z uczestnikami. Dla mnie to szkolenie miało sens, szczerze polecam”.

Jolanta W. Oława: „Bardzo dobre szkolenie, dużo przykładów i analogii z życia, sprzyjająca atmosfera. Na szczególne słowa uznania zasługuje Trenerka, która odpowiadała na każde pytanie i szczegółowo wyjaśniała zagadnienia, bardzo polecam”.

Iwona A. Wrocław: „Szkolenie było przeprowadzone efektywnie i profesjonalnie, atmosfera bardzo komfortowa i sprzyjająca rozwojowi kompetencji sprzedażowych. Polecam to szkolenie wszystkim, którzy pragną wejść na wyższy poziom sprzedaży i sprzedawać łatwiej.”

Zgłoś swój udział na 30 dni przed szkoleniem i **zyskaj 10% rabatu**

Cena szkolenia:

zawiera:

- ➔ udział w szkoleniu
- ➔ materiały szkoleniowe,
- ➔ lunch i przerwy kawowe,
- ➔ konsultacje z Trenerem po szkoleniu,
- ➔ imienne certyfikaty.



Serdecznie zapraszamy

Jeśli pojawiły się wątpliwości, zapraszamy do zapoznania się z opiniami naszych Uczestników.
Jeśli potrzebujesz dodatkowych informacji zapraszamy do kontaktu:

tel. 667-67-33-22

e-mail: biuro@k2coaching.pl