



Miejsce
Warszawa

Cena
800 zł

Kontakt
601 493 296
info@commone.pl

Profesjonalna obsługa klienta przez telefon

Zapraszamy!

Wszyscy wiemy, że profesjonalizm w obsłudze klienta budzi zaufanie i przyczynia się do budowania długotrwałych relacji z klientami. Trudność zaczyna się kiedy tą wiedzę musimy przełożyć na praktykę. To szkolenie pokazuje jak na co dzień ulepszyć komunikację i wykorzystywać swój potencjał w kontaktach z klientami.

Cele szkolenia

- Poszerzenie wiedzy i umiejętności uczestników w zakresie nawiązywania pozytywnych relacji z klientem w kontakcie telefonicznym
- Zapoznanie uczestników z metodami, które pozwolą rozwinąć umiejętność komunikowania się z klientem
- Prezentacja technik i sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze

Najważniejsze korzyści dla uczestników

Po szkoleniu uczestnicy:

- Zdobędą wiedzę z zakresu technik skutecznej komunikacji z klientem
- Poznają sprawdzone zasady nawiązywania pozytywnych relacji z klientem
- Rozwiną umiejętność komunikacji z klientem
- Uświadomią sobie rolę komunikacji w budowaniu pozytywnych relacji z klientem i budowaniu wizerunku firmy

1 | 4

Communication One Consulting Sp. z o.o.
ul. Marynarska 11, 02-674 Warszawa,
tel. 503 067 336

www.commone.pl

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział
Gospodarczy, KRS 0000065530
NIP 951-20-27-998,
wysokość kapitału zakładowego: 50 000 PLN

SUASOR Michał Karzeł

Ul. Niemcewicza 26/86 02-306 Warszawa
tel. 533782776

www.susasor.eu

Wpis do ewidencji działalności gospodarczej
prowadzonej przez Prezydenta m. st. Warszawy pod
numerem 439380, NIP 739-251-00-46



- Udoskonalą umiejętność pozytywnej autoprezentacji i efektywnego wykorzystania psychologicznych mechanizmów wzmacniających pozytywny kontakt z klientem przez telefon
- Podwyższą umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta

Profil uczestnika

Pracownicy firm o różnym profil działalności, zajmujący się telefoniczną obsługą klientów, pracownicy call center oraz contact centers.

Stosowane metody

Zajęcia prowadzone są w sposób aktywny, metodą warsztatową, w oparciu o współdziałanie wszystkich członków grupy i prowadzącego szkolenie przy zastosowaniu gier i ćwiczeń grupowych, dyskusji, burzy mózgów, scenek symulacyjnych, prezentacji oraz mini wykładu.

Trener

Katarzyna Kozłowska. Od ponad 4 lat pracuję w branży call center. Posiada duże doświadczenie w zakresie przygotowywania i prowadzenia szkoleń. Specjalizuję się głównie w szkoleniach miękkich z zakresu obsługi klienta, sprzedaży oraz komunikacji interpersonalnej. Prowadziła szkolenia na potrzeby projektów realizowanych dla firm tj. Netia, Tauron, Link4Life, Citroen Polska, Internetia, T-mobile, WiP, Operon oraz szkolenia dla projektu Wykorzystaj swoją szansę - program aktywizacji zawodowej w branży telemarketingu. Przeprowadziła blisko 1000 godzin szkoleń. Jest absolwentką Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, na kierunku Zarządzanie oraz absolwentką Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu na kierunku Trener biznesu. Swoją



wiedzą i doświadczeniem dzieli się z innymi ludźmi ze szczerym entuzjazmem.

Liczebność grupy

8 -18 osób

Czas trwania

2 dni

Program szkolenia

Powitanie uczestników i wprowadzenie do szkolenia

- Przywitanie uczestników i przedstawienie się trenera
- Prezentacja tematyki i planu oraz celu szkolenia
- Ustalenie zasad współpracy oraz spraw organizacyjnych
- Wzajemne poznanie się trenera i uczestników oraz integracja zespołu

Elementy składowe rozmowy telefonicznej

Sztuka budowania pozytywnych relacji z klientem

- Kim jest współczesny klient?
- Elementy wpływające na nawiązanie i utrzymanie dobrych relacji z klientem?

Komunikacja z klientem przez telefon

- Sposoby wykorzystywania komunikacji niewerbalnej w kontakcie telefonicznym
- Techniki budowania skutecznego i pozytywnego przekazu
- Poprawianie jakości komunikacji poprzez właściwe formułowanie pytań
- Sprawdzanie zrozumienia przy użyciu parafrazy
- Aktywne słuchanie jako najważniejszy instrument dobrego kontaktu
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich omijania

Typologia klientów

3 | 4



- Typy klientów i sposoby ich rozpoznawania
- Zasady współpracy z określonym typem klienta

Trudne sytuacje w obsłudze klienta

- Metody reagowania na zarzuty i obiekcje klienta
- Sposoby reagowania na zachowanie agresywnego klienta
- Zachowanie asertywne w kontakcie z Kłętym i wykorzystanie techniki asertywnych

Podsumowanie szkolenia

- Wnioski i refleksje uczestników
- Podziękowanie za udział w szkoleniu i pożegnanie