

### Opis szkolenia

#### Dane o szkoleniu

**Kod szkolenia: 4856125**

**Temat: Profesjonalna obsługa trudnego klienta**

**10 Marzec Poznań , Hotel Mercure Poznań Centrum\*\*\*\* ,**

**Kod szkolenia: 4856125**

**Koszt szkolenia: 760.00 + 23% VAT**

#### Program

CELE SZKOLENIA: Szkolenie da uczestnikom kompendium praktycznej wiedzy na temat postępowania z trudnym klientem i jego obsługi.

Uczestnicy dowiedzą się:

- Jak nie tracić cierpliwości w kontakcie z irytującym klientem?
- Jak zachować zimną krew w trudnych sytuacjach w miejscu pracy?
- Co zrobić, żeby atmosfera pracy była dla nich komfortowa?
- Co zrobić, żeby kontakt z klientem nie był przykrym obowiązkiem?
- Co zrobić, żeby klienci rozumieli to, co do nich mówią?
- Co zrobić, żeby nie mieli poczucia niezrozumienia przez ich klientów?

Uczestnicy przećwiczą jak:

- sprawnie posługiwać się profesjonalnymi standardami obsługi klienta
- analizować i zaspokajać potrzeby i oczekiwania klientów
- dostosować komunikację i postawę do odpowiedniego typu klienta w tym jak powstrzymać się od uwag mogących być odczytane jako rasistowskie
- budować pozytywną relację z klientem
- radzić sobie z obiekcjami i roszczeniami tzw trudnych klientów
- rozpoznawać potrzeby klientów przy pomocy sekwencji pytań
- proponować produkty i nawiązywać długofalowe relacje z klientem
- asertywnie reagować na krytykę i nie dopuszczać do sytuacji konfliktowych
- zachowywać się w sytuacji konfliktowej
- profesjonalnie reprezentować firmę i siebie

Korzyści dla uczestnika:

- usprawnienie komunikacji pomiędzy klientem a pracownikiem
- łatwiejsze radzenie sobie z trudnymi klientami
- zmniejszenie stresu i obciążenia psychicznego codzienną pracą
- zwiększenie satysfakcji pracowników oraz klientów z kontaktów

#### 1. Wstęp do szkolenia

- Przedstawienie się trenera i uczestników.
- Przedstawienie celów i agendy.
- Przyjęcie zasad aktywnego uczestnictwa w szkoleniu.
- Ćwiczenie wprowadzające do tematu szkoleniu

#### 2. Uświadomić sobie cechy dobrej obsługi klienta Zrozumieć znaczenie obsługi klienta dla całości sprzedaży

- Jak się zachowuje pracownik dobrze obsługujący klientów?

- Jak się zachowuje pracownik nieodpowiednio obsługujący klientów?
- Jak ma znaczenie w sprzedaży odpowiednia obsługa klienta?
- Obszar potrzeb.
- Obszar relacji i zaufania.
- Sposób podejmowania przez klientów decyzji o zakupie.
- Poziom racjonalny i poziom emocjonalny w kontaktach.
- Czy klienci często składają reklamacje?
- Wniosek1: Reklamacja jest prezentem od klienta.
- Wniosek2: Niewielu klientów się skarży, ale niezadowoleni opowiadają o swoim niezadowoleniu 10 swoim znajomym!
- Wniosek3: Zapamiętują głównie to, co było złe. Dużo mniej osób pamięta, że zostały dobrze obsłużone, jeszcze mniej o tym mówi. Nikt nie mówi o neutralnej obsłudze – ani dobrej, ani złej.

Forma prowadzenia: Wykład wprowadzający, ćwiczenie w grupach, dyskusja

### 3. Poznanie potrzeb klienta. Uświadomić sobie znaczenie różnych motywacji klientów. Co to znaczy trudny klient?

- Oczekiwania klientów oraz ich rzeczywiste potrzeby.
  - Jawne i ukryte potrzeby klientów. Trudny czy zawiedziony?
  - Mapa informacji .
- Poszukiwanie potrzeb klienta – zadawanie pytań.
  - Dlaczego zadawanie pytań jest tak trudne?
  - Rodzaje pytań.
  - Bariery, które utrudniają słuchanie.
  - Żeby dobrze zrozumieć klienta należy:
    - zadawać mu pytania (otwarte częściej, niż zamknięte: zamknięte, tylko, dla upewnienia się)
    - parafrazować to, co powiedział
    - używać świadomie słów i wyrażeń, które wywołują pozytywne skojarzenia
  - Ćwiczenia warsztatowe: Pozyskanie niezbędnych informacji w rozmowie. Umiejętność zadawania pytań

Forma prowadzenia: Ćwiczenie w grupach, ćwiczenia warsztatowe, omówienie rozmów.

### 4. Przygotowanie do odpowiadania na zastrzeżenia klientów

- Procedura przyjmowania zastrzeżeń.
- Procedura postępowania / ciągu dalszego w przypadku reklamacji. Praca z realnymi przypadkami reklamacji, wyodrębnienie grup zastrzeżeń.
- Przygotowanie Instrukcji Obsługi dla zastrzeżeń, które występują najczęściej.

Forma prowadzenia: Ćwiczenia w grupach, praca metoda metaplanu.

### 5. Radzić sobie w sytuacjach trudnych – negocjacje z klientami.

- Zastosowanie:
  - właściwych pytań (otwarte, czy zamknięte)
  - parafrazy
  - pozytywnych słów, które uspokoją / upewnią / załagodzą
  - jakich słów nie wolno używać?
  - jakie zwroty mogą być odczytane jako dyskryminujące czy rasistowskie?
  - odwołanie się do specyficznych procedur.
  - stosować technikę „zdarłej płyty”, jeżeli odwołujemy się do obowiązujących procedur.

- Pozytywne załatwienie reklamacji i dalsza sprzedaż. Jak ze zdenerwowanego klienta zrobić lojalnego i długofalowego sprzymierzeńca?

Forma prowadzenia: Wprowadzenia trenera, dyskusja, ćwiczenia warsztatowe - omówienie rozmów.

6. Utrzymanie relacji, co zrobić, aby klient wrócił.
  - Podtrzymanie kontaktu – pożegnanie, ostatnie dobre wrażenie.
  - Rozwijanie relacji
  - 4 główne techniki utrzymania klienta

Forma prowadzenia: Krótki wykład, dyskusja

7. Moje rezerwy do wykorzystania – analiza
  - Jakie mam rezerwy:
    - w sposobie organizacji swojej pracy?
    - w sposobie prowadzenia kontaktu z klientem?
  - Jeśli dotąd nie wykorzystałem tych rezerw to, dlaczego?
  - Które treści z tego szkolenia zastosuję w praktyce?
  - Jakiej pomocy po szkoleniu oczekuję?

Forma prowadzenia: Ćwiczenie indywidualne

8. Zakończenie szkolenia.
  - Podsumowanie szkolenia.
  - Informacje zwrotne od uczestników oraz ankieta oceniająca szkolenie.