

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA Z ELEMENTAMI SPRZEDAŻY

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Codzienna praca może powodować fizyczne ale i emocjonalne zmęczenie, które może objawiać się apatią, brakiem uprzejmości czy obojętnością. Zapraszamy na szkolenie, w trakcie którego dowiecie się Państwo **jak rozładować napięcie w trudnych sytuacjach, jak poradzić sobie w rozmowie z klientem (w tym w dziale sprzedaży na żywo i online)**, ale przede wszystkim jak profesjonalnie prowadzić obsługę klienta oraz sprzedaż.

CELE I KORZYŚCI:

- Celem szkolenia jest rozwój kompetencji niezbędnych do skutecznej obsługi klienta oraz sprzedaży.
- Po szkoleniu uczestnik będzie:
 - umiał **skutecznie przeprowadzić rozmowę z klientem** w dziale obsługi interesanta oraz sprzedaży na żywo, przez telefon i online,
 - umiał skutecznie **rozładować napięcie w trudnych sytuacjach**,
 - umiał **poradzić sobie w trudnych sytuacjach związanych z obsługą agresywnego klienta**,
 - umiał **stosować komunikację asertywną**,
 - umiał skutecznie przeprowadzić rozmowę sprzedażową z zarazem przejść z klientem cały proces sprzedaży.

PROGRAM:

1. Analiza sytuacji i kompetencji uczestnika szkolenia:

- Test kompetencji (Bill Raddin).
- Test osobowości (Florenc Littauer).
- Test autoanalizy mocnych i słabych stron (John Whitmore).
- Aktualne wyzwania na zajmowanym stanowisku.

2. Profesjonalna obsługa interesanta:

- Reguły i zasady profesjonalnej obsługi interesanta.
- Wpływ kultury organizacyjnej na obsługę interesanta.
- Psychologia potrzeb - wpływ na zachowanie i komunikowanie się interesanta.
- Badanie i zaspakajanie właściwych potrzeb interesantów.
- Pierwsze minuty w kontakcie z interesantem - zachowanie, mimika, gesty, komunikacja werbalna i pozawerbalna, budowanie relacji.
- Emocje w obsłudze interesanta.

3. Skuteczna sprzedaż:

- Budowanie relacji.
- Badanie potrzeb.

- Propozycja rozwiązania problemu/zabezpieczenie potrzeb.
- Rozwijanie wątpliwości/zbijanie obiekcji.
- Negocjacje.
- Zamknięcie sprzedaży.
- Obsługa posprzedażowa.

4. Skuteczna komunikacja w obsłudze interesanta:

- Podstawy skutecznej komunikacji - zasady i schematy skutecznego porozumiewania się , komunikacja otwarta, komunikacja bez barier.
- Typy osobowości w komunikacji i w zachowaniu interesanta - Model DISC.
- Sztuka dawania i odbierania informacji zwrotnej.
- Radzenie sobie ze stresem w komunikacji z interesantem.

5. Obsługa trudnego klienta:

- Obsługa interesanta w trudnej sytuacji - obsługa tzw. trudnego klienta.
- Konflikty przy obsłudze interesanta - sposoby ich zapobiegania/rozwiązywania, koło źródeł konfliktów Tomasa Moor'a.
- Asertywność w praktyce.
- Procedura stopniowania reakcji (Model Pameli Butler).

ADRESACI:

Pracownicy firm zajmujących się obsługą klienta oraz sprzedażą usług, pracownicy instytucji publicznych zajmujących się świadczeniem usług dla mieszkańców: ośrodki kultury, kina, teatry, filharmonie, muzea, biblioteki oraz pracownicy organizacji pozarządowych prowadzących płatną działalność.

PROWADZĄCY:

Trener, wykładowca posiadający **20 lat doświadczenia w zarządzaniu zasobami ludzkimi** na różnych stanowiskach kierowniczych w instytucji publicznej oraz biznesu. W ostatnich latach wspiera prezesów, menedżerów, członków zespołów instytucji oraz firm z różnych branż w realizacji ich celów prywatnych i zawodowych poprzez szkolenia, coaching, mentoring, testy DiSC. **Specjalizuje się w kompetencjach menedżerskich, kompetencjach miękkich, efektywności.** Certyfikowany Trener Biznesu i Rozwoju Osobistego, Coach ACC ICF, DiSC Trainer & Facilitator, HR Business Partner, Specjalista ds. efektywności.

Profesjonalna obsługa trudnego klienta z elementami sprzedaży



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



27 czerwca 2022 r.

Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



Cena: 349 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera: udział w profesjonalnym szkoleniu on-line,
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
certyfikat ukończenia szkolenia,
możliwość konsultacji z trenerem.

DANE DO KONTAKTU: Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze;
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa; tel. 604 078 421,
szkolenia@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika,
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika,
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe) TAK NIE

Proszę o przesłanie faktury i certyfikatu na adres mailowy:
.....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy wysłać do 22 czerwca 2022 r.

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____