

Trudny klient

Szczegółowy program szkolenia



Przygotowano w dniu 04.09.2024



Program dla szkolenia 2-dniowego (16 h)

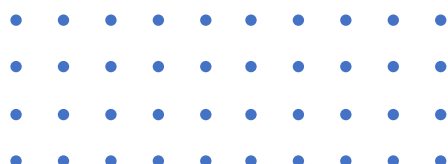
Intellect

Zespół koordynatorów

530 414 080 

kontakt@intellect-group.pl 

www.intellect-group.pl 





Forma / metody szkolenia

Opieramy się na kilku podstawowych formach przekazywania umiejętności:

01 **ĆWICZENIA PRAKTYCZNE**

Kluczowy element każdego efektywnego szkolenia – uczestnicy szkolenia wykonują we wsparciu trenera szereg ćwiczeń doskonalących nabywane przez nich umiejętności

02 **AUTORSKIE GRY**

Gry, które mają na celu m.in zintegrowanie Uczestników, Nie tylko z imienia czy z nazwiska ale również kim jest i jaki ma naturalny styl komunikacji ale też przećwiczenie w praktyce poznanego materiału.

03 **MNI WYKŁADY**

Pozwalają na przekazanie doświadczenia trenerów w krótki i przystępny sposób, usystematyzowanie wiedzy oraz zobrazowanie podejmowanych w trakcie warsztatów tematów.

04 **KARTY PRACY**

Uczestnicy otrzymują karty pracy, które umożliwiają wykonanie ćwiczeń w przejrzysty sposób. Pozostają z Uczestnikami po szkoleniu, a wypracowane w ten sposób materiały pomagają w pracy po szkoleniu.

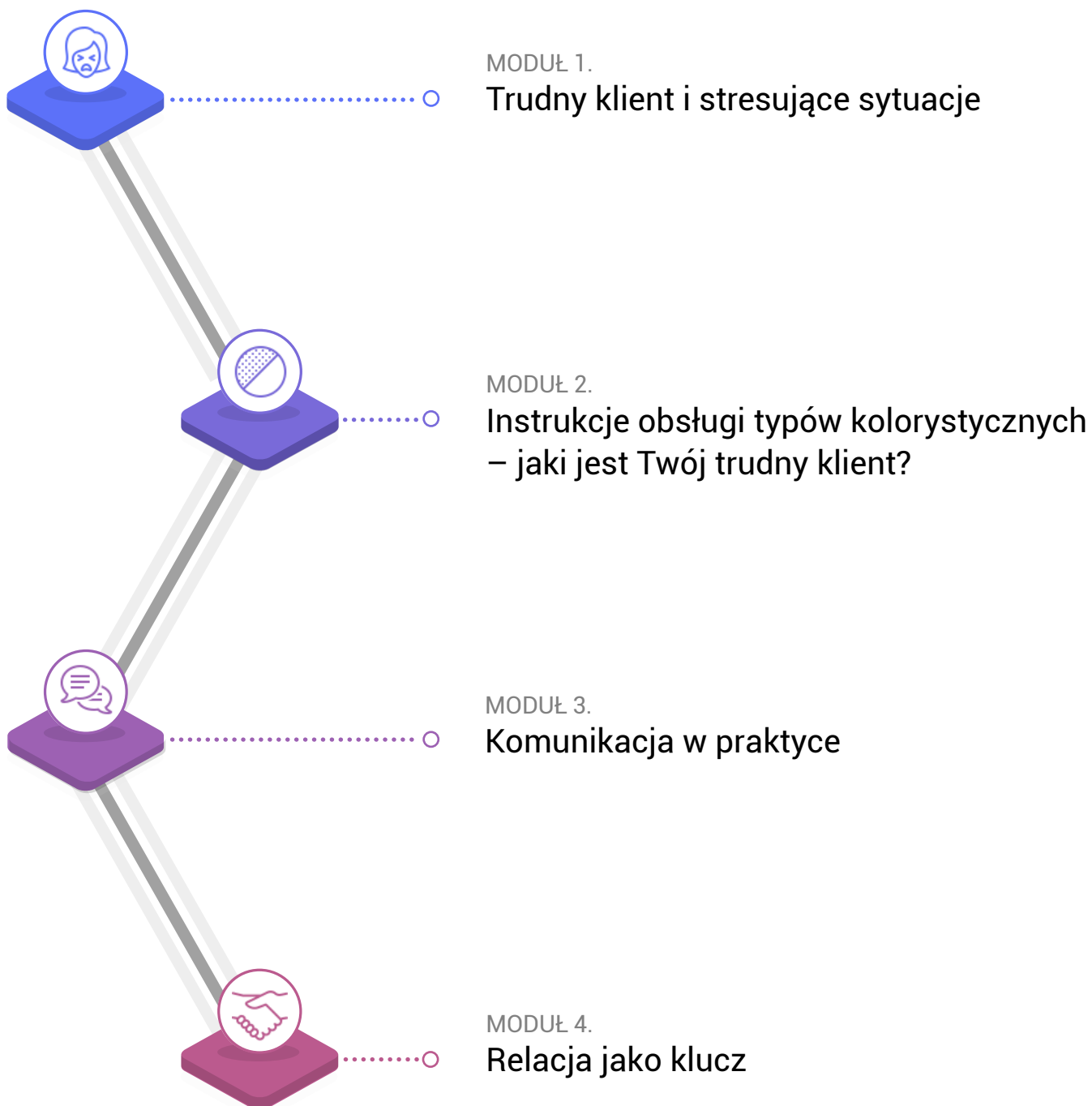
05 **CYKL KOLBA**

Sposób uczenia się, który jest oparty na 4 etapach. Teoria oparta na uczeniu się poprzez doświadczenie. Ważnym elementem jest dopasowanie do osobistego stylu każdego z nas. Wszystkie elementy naszych szkoleń Uczestnicy filtrują przez siebie, dzięki czemu na dłużej są w stanie zapamiętać i wdrożyć po szkoleniu.



4 moduły szkolenia

Na dalszych stronach znajdziesz szczegółowy zakres modułów szkolenia





Moduł 1.

Trudny klient i stresujące sytuacje



Stres i jego anatomia – wpływ działania stresu i trudnych emocji na zachowanie



Indywidualne reakcje na trudne sytuacje i konflikty – określenie trudności związanych z komunikacją z klientem wewnętrznym i zewnętrznym



Wprowadzenie do Kolorystycznych Typów Osobowości – rozpoznanie swojego stylu komunikacji

Moduł 2.

Instrukcje obsługi typów kolorystycznych – jaki jest Twój trudny klient?



Identyfikacja trudnych klientów – cechy, zachowanie, odmienne motywacje i potrzeby różnych typów klientów



Poznanie wyrażen, które pomogą znaleźć wspólny język z różnymi typami osobowości



Opracowanie strategii komunikacyjnych dostosowanych do różnych typów osobowości



Rozpoznawanie i adaptacja do różnych typów osobowości w trakcie rozmowy



Moduł 3. Komunikacja w praktyce



Budowanie relacji - jak ważne jest aktywne słuchanie i wyrażanie zrozumienia



Sposoby budowania pewności siebie i asertywnej komunikacji



Podejście do konfliktu w sposób konstruktywny, czyli rozwiązanie problemu przy jednoczesnym zadbaniu o relację



Techniki radzenia sobie ze skargami trudnych klientów



Moduł 4. Relacja jako klucz



Jak pytać klientów o feedback –
znaczenie feedbacku dla Ciebie, klienta
i organizacji



Efektywna identyfikacja potrzeb klienta w
praktyce i proponowanie odpowiednich
rozwiązań



Sposoby prowadzenia klienta do decyzji -
używanie języka korzyści i technik radzenia
sobie z obiekcjami