

Trudny klient

Szczegółowa propozycja programu szkolenia

Cel szkolenia

Temat radzenia sobie z trudnym klientem może dotyczyć wielu obszarów, niekoniecznie związanych rzeczywiście z „klientem”, czyli sprzedażą. Na szkoleniu poznacie sposoby na rozpoznawanie sygnałów ostrzegawczych u trudnych klientów, co pozwoli zminimalizować ilość nieprzyjemnych sytuacji. Dowiedziecie się, jakie narzędzia pozwolą na deeskalację emocji u klienta, zachowanie własnej asertywnej postawy oraz jak pomóc sobie w stresie i zdjąć poczucie frustracji.

Forma szkolenia / metody używane na szkoleniu

- **Ćwiczenia praktyczne** - Kluczowy element każdego efektywnego szkolenia – uczestnicy szkolenia wykonują we wsparciu trenera szereg ćwiczeń doskonalących nabywane przez nich umiejętności
- **Autorskie gry** - które mają na celu m.in zintegrowanie Uczestników, ale również poznanie kto kim jest i jaki ma naturalny styl komunikacji
- **Mni wykłady** - Pozwalają na przekazanie doświadczenia trenerów w krótki i przystępny sposób, usystematyzowanie wiedzy oraz zobrazowanie podejmowanych w trakcie warsztatów tematów.
- **Karty pracy** - Uczestnicy otrzymują karty pracy, które umożliwiają wykonanie ćwiczeń w przejrzysty sposób. Uczestnikami zatrzymują je, a wypracowane w ten sposób materiały pomagają w pracy po szkoleniu.
- **Cykl kolba** - Sposób uczenia się, który jest oparty na 4 etapach - uczenie się przez doświadczanie. Ważnym elementem jest dopasowanie do osobistego stylu każdego z nas.



Propozycja programu szkolenia

Poniżej znajduje się propowany przez nas zakres szkolenia. Proszę pamiętać, że zostanie on elastycznie **dopasowany do Państwa potrzeb**.

Moduł 1.

Trudny klient i stresujące sytuacje

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

Szkolenie pokaże, jak emocje i stres oddziałują na zachowania w kontaktach z klientami oraz jak świadomie nad nimi panować.

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

Uczestnicy przeanalizują własne reakcje na stres i konflikty, ucząc się rozpoznawać przyczyny nieporozumień.

Wprowadzenie do Typów Osobowości – rozpoznanie swojego stylu komunikacji

Uczestnicy poznają koncepcję Typów Osobowości i dowiedzą się, jak ich własny styl wpływa na reakcje w stresujących sytuacjach.

Moduł 2.

Instrukcje obsługi typów osobowości – jaki jest Twój trudny klient?

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

Szkolenie umożliwi uczestnikom zrozumienie, skąd biorą się trudne zachowania klientów i jak reagować w sposób konstruktywny.

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

Uczestnicy nauczą się wykorzystywać odpowiednie zwroty i słownictwo, by skutecznie komunikować się z klientami o różnych temperamentach.

Opracowanie strategii komunikacyjnych dostosowanych do różnych typów osobowości

Szkolenie pomoże dopasowywać sposób komunikacji do stylu rozmówcy, co zwiększy skuteczność interakcji.

Rozpoznawanie i adaptacja do różnych typów osobowości w trakcie rozmowy

Uczestnicy nauczą się rozpoznawać typy klientów i dostosowywać się do ich potrzeb w czasie rzeczywistym.

Moduł 3.

Komunikacja w praktyce

Budowanie relacji – jak ważne jest aktywne słuchanie i wyrażanie zrozumienia

Uczestnicy nauczą się słuchać aktywnie i okazywać empatię, co pozwoli uniknąć eskalacji konfliktu.

Sposoby budowania pewności siebie i asertywnej komunikacji

Szkolenie pomoże rozwijać postawę pewności siebie i umiejętność wyrażania potrzeb w sposób spokojny i profesjonalny.

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

Uczestnicy poznają techniki zarządzania konfliktem, które pozwalają zachować dobre relacje z klientem.

Techniki radzenia sobie ze skargami trudnych klientów

Szkolenie pokaże, jak reagować na skargi i reklamacje w sposób profesjonalny, bez utraty relacji z klientem.

Moduł 4.

Relacja jako klucz

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

Uczestnicy nauczą się zbierać i wykorzystywać informacje zwrotne w celu poprawy jakości obsługi.

Efektywna identyfikacja potrzeb klienta w praktyce i proponowanie odpowiednich rozwiązań

Szkolenie pokaże, jak odkrywać realne potrzeby klientów i dopasowywać do nich konkretne rozwiązania.

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

Uczestnicy nauczą się prowadzić rozmowę sprzedażową tak, aby klient sam dochodził do decyzji zakupowej.

Korzyści, które osiągnięcie dzięki szkoleniu!



Oto realne korzyści, które możecie osiągnąć dzięki uczestnictwu w tym szkoleniu, dopasowanym do Waszych potrzeb.



Skuteczniejsze rozwiązywanie problemów w trybie „na żywo”

Pracownicy nauczą się, jak szybko i skutecznie rozwiązywać problemy podczas bezpośrednich rozmów z klientami, bez konieczności eskalowania sprawy do wyższego szczebla zarządzania.



Budowanie schematów zapobiegających konfliktom na linii firma-klient

Uczestnicy opracują i wdrożą procedury oraz metody działania, które pozwolą minimalizować sytuacje konfliktowe w kontaktach z klientami.



Utrzymanie klientów nawet w krytycznych sytuacjach

Szkolenie wyposaży uczestników w narzędzia, które pomogą utrzymać relacje z klientami nawet wtedy, gdy występują trudne lub niezwykle okoliczności.