

Profesjonalna obsługa klienta

Szczegółowa propozycja programu szkolenia

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest rozwinięcie u uczestników praktycznych umiejętności prowadzenia profesjonalnej obsługi klienta, która wspiera budowanie długofalowych relacji oraz pozytywnego wizerunku firmy. Szkolenie koncentruje się na codziennych sytuacjach kontaktu z klientem i dostarcza narzędzi możliwych do natychmiastowego zastosowania w pracy.

Uczestnicy uczą się, jak skutecznie komunikować się z klientami, rozpoznawać ich potrzeby oraz reagować adekwatnie w różnych, również trudnych sytuacjach. Ważnym elementem jest rozwijanie umiejętności zarządzania emocjami – zarówno własnymi, jak i klienta – co przekłada się na większy komfort pracy i lepsze efekty rozmów.

Forma / metody szkolenia

Szkolenie realizowane jest w formie **warsztatowej**, z naciskiem na aktywne zaangażowanie uczestników oraz praktyczne zastosowanie omawianych narzędzi w codziennej pracy. W trakcie szkolenia wykorzystywane są następujące metody:

1. Mini-wykłady wprowadzające
2. Ćwiczenia indywidualne i zespołowe
3. Analiza sytuacji z praktyki (case study)
4. Symulacje i scenki sytuacyjne
5. Dyskusje moderowane
6. Informacja zwrotna od trenera
7. Wypracowanie indywidualnych wdrożeń



Propozycja programu szkolenia

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

Moduł 1.

Rola obsługi klienta w budowaniu wartości firmy

Znaczenie doświadczenia klienta w biznesie

Omówienie wpływu jakości obsługi na lojalność klientów oraz wyniki finansowe firmy. Uczestnicy zobaczą, jak codzienne działania pracowników przekładają się na postrzeganie organizacji.

Klient jako partner biznesowy, nie tylko odbiorca usługi

Zmiana perspektywy z transakcyjnej na relacyjną. Uczestnicy nauczą się, jak budować długofalowe relacje oparte na zaufaniu.

Moment kontaktu z klientem – kluczowe punkty styku

Identyfikacja najważniejszych momentów w relacji z klientem. Praktyczne podejście do zarządzania pierwszym wrażeniem i końcowym doświadczeniem.

Moduł 2.

Standardy profesjonalnej komunikacji z klientem

Jasna i zrozumiała komunikacja

Techniki upraszczania przekazu i eliminowania nieporozumień. Uczestnicy nauczą się mówić językiem korzyści dla klienta.

Aktywne słuchanie w obsłudze klienta

Rozwijanie umiejętności słuchania, zadawania pytań i parafrazowania. Praca na przykładach sytuacji z codziennej obsługi.

Dopasowanie stylu komunikacji do klienta

Rozpoznawanie różnych typów klientów i dostosowanie sposobu rozmowy. Praktyczne wskazówki zwiększające skuteczność kontaktu.

Komunikacja w trudnych sytuacjach

Zachowanie spokoju i profesjonalizmu pod presją. Narzędzia pomagające utrzymać kontrolę nad rozmową.

Błędy komunikacyjne i ich konsekwencje

Analiza najczęstszych błędów w obsłudze klienta. Uczestnicy poznają sposoby ich unikania w praktyce.

Moduł 3.

Budowanie pozytywnego doświadczenia klienta

Pierwsze wrażenie i jego wpływ na relację

Znaczenie pierwszych sekund kontaktu. Uczestnicy przećwiczą sposoby budowania profesjonalnego wizerunku.

Zarządzanie emocjami klienta

Rozpoznawanie emocji i reagowanie w sposób wspierający relację. Praca na realnych scenariuszach.

Tworzenie wartości dodanej w kontakcie z klientem

Jak wyjść poza standardową obsługę. Uczestnicy poznają proste działania, które zwiększają satysfakcję klienta.

Moduł 4.

Radzenie sobie z trudnym klientem i reklamacjami

Typowe sytuacje trudne w obsłudze klienta

Identyfikacja wyzwań i źródeł napięć. Uczestnicy nauczą się przewidywać potencjalne problemy.

Techniki deeskalacji konfliktu

Praktyczne narzędzia obniżania emocji w rozmowie. Ćwiczenia pokazujące skuteczne reakcje.

Przyjmowanie i obsługa reklamacji

Struktura rozmowy reklamacyjnej i sposób prowadzenia klienta przez proces. Skupienie na rozwiązaniu problemu, a nie obronie.

Asertywność w obsłudze klienta

Stawianie granic w sposób profesjonalny i spokojny. Uczestnicy nauczą się mówić „nie” bez psucia relacji.

Moduł 5.

Efektywność i organizacja pracy w obsłudze klienta

Zarządzanie czasem w pracy z klientem

Priorytetyzacja zadań i efektywne planowanie dnia pracy. Uczestnicy poznają sposoby radzenia sobie z dużą liczbą zgłoszeń.

Standaryzacja procesów obsługi

Tworzenie powtarzalnych, skutecznych schematów działania. Wpływ standardów na jakość i spójność obsługi.

Korzyści, które osiągnięcie dzięki szkoleniu!



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



Podniesienie jakości obsługi klienta

Uczestnicy nauczą się konkretnych zachowań i technik, które bezpośrednio wpływają na satysfakcję klientów. Przekłada się to na lepsze relacje i większą lojalność.



Większa skuteczność komunikacji

Szkolenie rozwija umiejętność jasnego i precyzyjnego przekazywania informacji. Dzięki temu ograniczana jest liczba nieporozumień i błędów.



Lepsze radzenie sobie z trudnymi sytuacjami

Uczestnicy zyskują narzędzia do pracy z wymagającymi klientami. Pozwala to zmniejszyć stres i zwiększyć pewność siebie w rozmowach.



Wzrost efektywności pracy zespołu

Uporządkowanie działań i wdrożenie standardów poprawia organizację pracy. Zespół działa sprawniej i bardziej przewidywalnie.



Budowanie profesjonalnego wizerunku firmy

Spójna i wysoka jakość obsługi wpływa na postrzeganie organizacji przez klientów. To element przewagi konkurencyjnej.



Rozwój kompetencji interpersonalnych pracowników

Szkolenie wzmacnia umiejętności komunikacyjne i relacyjne. Są one przydatne nie tylko w pracy z klientem, ale również we współpracy wewnętrznej.