



TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA

Jeżeli w rozmowie przez telefon chcesz:

- nawiązać i utrzymać dobre **relacje z klientem**,
- profesjonalnie **przygotować się** do rozmowy – formalnie i mentalnie,
- **skutecznie kontrolować emocje** w warunkach presji i oceny ze strony klienta,

to ten warsztat jest dla Ciebie

Zajęcia prowadzi Iwona Haba – psycholog, doświadczony trener i asesor z ponad 20-letnią praktyką zawodową.

Jest współautorką projektu „Best Service” dla ING Banku Śląskiego obejmującego szkoleniami 4 500 pracowników (standardy obsługi Klienta, sytuacje trudne w obsłudze klienta, standardy produktowe, sprzedaż, scenariusz i realizacja filmu szkoleniowego, trening trenerów wewnętrznych).

TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA

Program szkolenia

1. Klient dzwoni – rozmowa przychodząca	<ul style="list-style-type: none"> • Dlaczego klienci dzwonią do naszej firmy i jak chcą być obsłużeni? Czego atrakcyjnego dla siebie szukają? • Diagnoza potrzeb, obaw i oczekiwań klienta. • Zjawisko decentracji.
2. Ty dzwonisz, czyli inteligentne rozmowy przez telefon	<ul style="list-style-type: none"> • Inicjowanie interakcji z klientem. • Przygotowanie się do rozmowy – formalnie i mentalnie. • Nie „dzwoń w ciemno” – zbieraj i przetwarzaj informacje o kliencie. • Stanowisko pracy – co jest niezbędne, aby skutecznie prowadzić rozmowy. Otoczenie – jak o nie zadbać? • Scenariusz rozmowy – lista referencyjna. • Przygotowanie mentalne – o co należy zadbać, aby być wiarygodnym? • Twoje oczekiwania i obawy – ważne kwestie dla zrozumienia rozmówcy i adekwatności działania.
3. Etapy rozmowy telefonicznej	<ul style="list-style-type: none"> • Pierwsze wrażenie i dotarcie do klienta. • Otwarcie – uzyskanie zaangażowania i zaufania rozmówcy. • Pytania i wytwarzanie pozytywnego nastawienia. • Triada satysfakcji klienta – czynniki merytoryczne, proceduralne i psychologiczne. • Najważniejsze na początku: po co dzwonisz, po co rozmawiasz? – skuteczne definiowanie celów; punkty zaczepienia. • Sondowanie/rozpoznawanie potrzeb, zbieranie informacji. • Odpowiedzi i prezentacja rozwiązań, a język korzyści. • Eliminowanie obiekcji. Podsumowanie i zakończenie rozmowy.
4. Najistotniejsze elementy kontaktu z klientem	<ul style="list-style-type: none"> • Klimat rozmowy. Relacja nadawca-odbiorca, wpływ nastawienia na spostrzeganie i obrane strategie komunikacyjne. • Metody zdobywania płaszczyzny porozumienia; rola informacji zwrotnej. • Aktywne słuchanie – znaczenie, zasady. • Głos jako narzędzie pracy (barwa, ton, intonacja, tempo).
5. Postawy sprzyjające komunikacji i ją blokujące	<ul style="list-style-type: none"> • Bariery efektywnego komunikowania się przez telefon.
6. Sposoby komunikowania się w zależności od rodzaju klienta	<ul style="list-style-type: none"> • Dopasowanie: postawy, potrzeby i typy klientów – dla każdego „coś” innego. • Percepcyjno-decyzyjne aspekty zachowań klientów. • Przyjmowanie uwag krytycznych i sposoby reagowania na krytykę. • Asertywność w rozmowie z klientem. • Emocje w rozmowie. Reakcje na negatywne stwierdzenia rozmówcy.
7. Dobre obyczaje w obsłudze klienta	<ul style="list-style-type: none"> • Najważniejsze zasady obsługi klienta przez telefon

Zajęcia poprowadzi



Iwona Haba

Psycholog, doświadczony trener i asesor z ponad 20-letnią praktyką zawodową. Absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego, podyplomowego Studium Socjoterapii oraz Szkoły Trenerów „Sieć” przy PTP

Zrealizowała szereg szkoleń dla kadry kierowniczej wszystkich szczebli oraz pracowników bezpośrednio kontaktujących się z klientem dotyczących m.in. komunikacji i radzenia sobie z sytuacjami trudnymi i konfliktowymi w kontaktach z klientami zewnętrznym i wewnętrznymi.

Z dużą skutecznością znajduje rozwiązania problemów w oparciu o ogromną wiedzę i praktyczne doświadczenie w zarządzaniu personelem, współtworzeniu polityki personalnej, a także polityki szkoleniowo-rozwojowej. Realizowała szkolenia dla kadry kierowniczej wszystkich szczebli zarządzania oraz dla pracowników bezpośrednio kontaktujących się z klientem.

Warunki finansowo-organizacyjne

Temat	TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA
Miejsce	Katowice, Silesian Hotel***, ul. Szybowcowa 1A.
Termin	21 września 2021 r Zajęcia w godzinach 09:00–16:00
Finanse	Koszt uczestnictwa jednej osoby w zajęciach: 593 zł netto. Do powyższej ceny należy doliczyć 23 % VAT. Cena zawiera: <ul style="list-style-type: none"> • 8 godzin dydaktycznych warsztatów, • materiały szkoleniowe i pomocnicze, • serwis kawowy oraz lunch, • zaświadczenia o przebytych szkoleniu dla każdego uczestnika.
Informacja dodatkowa	Koszt noclegu w pok. 1-os. ze śniadaniem wynosi: <ul style="list-style-type: none"> • Economy Silesian Hotel** - 142 zł netto • Quality Silesian Hotel*** - 160 zł netto.
Płatność	Bank Ochrony Środowiska S.A. O/Wrocław 89 1540 1030 2001 7753 1706 0002 z podaniem tematu szkolenia i daty realizacji.
Zgłoszenia	Zgłoszenia przyjmujemy e-mailem, lub telefonicznie: Vademecum – Konferencje i Szkolenia Sp. z o.o. Aleja Piastów 11, 52-424 Wrocław tel./fax: (071) 341 85 10, e-mail: vade@vade.com.pl Pisemne potwierdzenie realizacji szkolenia prześlemy e-mailem do Działu Szkoleń 7 dni przed datą rozpoczęcia zajęć.

Vademecum Sp. z o.o., Aleja Piastów 11, 52-424 Wrocław, tel./fax: 71 341 85 10,
e-mail: vade@vade.com.pl

ZGŁOSZENIE na szkolenie – TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA

W terminie (zaznacz właściwy):

21.09.2021, Katowice

ZGŁASZAJĄCY

Pełna nazwa firmy

.....

Dokładny adres

.....

tel.: (0) fax:

e-mail: NIP:

Imię i nazwisko osoby zgłaszanej na szkolenie – stanowisko

1. –

2. –

Data zgłoszenia

Pieczęć i podpis osoby upoważnionej

Możliwość rezygnacji: rezerwację miejsca w grupie szkoleniowej można odwołać nie później niż 6 dni przedterminem rozpoczęcia zajęć. Późniejsza rezygnacja nie zwalnia z uiszczenia zapłaty w wysokości 50% ceny szkolenia.

Vademecum Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo odwołania szkolenia lub zmiany jego terminu w terminie do 6 dni kalendarzowych przed datą realizacji. Vademecum Sp. z o.o. nie ponosi żadnej odpowiedzialności finansowej lub prawnej za powstałe po stronie uczestnika koszty poniesione przed otrzymaniem **Pisemnego potwierdzenia realizacji szkolenia.**

Administratorem Państwa danych jest Vademecum – Konferencje i Szkolenia Sp. z o.o. (Vademecum), z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Aleja Piastów 11 lok. 2.

Państwa dane osobowe przetwarzane są w celu: realizacji usług w zakresie organizacji szkoleń / konferencji / eventów; przekazywania informacji handlowych w zakresie działalności Spółki Vademecum; obsługi księgowej (np. wystawianie faktur za usługi, itd.); dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej; obsługi reklamacji, prowadzenia analiz statystycznych; przechowywania dla celów archiwalnych. **Podstawą przetwarzania Państwa danych osobowych** jest umowa świadczenia usług szkoleniowych, jak również może być dobrowolnie wyrażona zgoda w celu i zakresie wskazanym w jej treści, którą można cofnąć w każdym czasie. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednakże brak zgody uniemożliwi Spółce Vademecum przedstawienie Państwu informacji dotyczących oferty naszych produktów lub usług. **Dane osobowe mogą być przekazywane** głównie trenerom współpracującym z Vademecum sp. z o.o., podmiotom zewnętrznym dostarczającym i wspierającym systemy teleinformatyczne Spółki, dostawcom usług prawnych, doradczych, audytowych, hotelarskich czy rachunkowych. Podmioty te będą przetwarzać Państwa dane jedynie na zlecenie, na podstawie niezbędnych umów powierzenia przetwarzania danych oraz przy zapewnieniu przez te podmioty odpowiednich środków w celu ochrony danych. Spółka Vademecum nie przekazuje Państwa danych poza Unię Europejską.

Jako Administrator danych osobowych, Vademecum – Konferencje i Szkolenia Sp. z o.o. zapewnia prawo do: żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych; wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania; przenoszenia danych; wniesienia skargi do organu nadzorczego (tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych); cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych.

W przypadku, gdy uczestnik szkolenia nie jest jednocześnie osobą wypełniającą formularz zgłoszeniowy, podmiot zgłaszający jest zobowiązany w imieniu Spółki Vademecum do spełnienia wobec uczestnika obowiązku informacyjnego, tj. do przekazania uczestnikowi informacji wynikających z art. 14 RODO.

We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych, prosimy kontaktować się na adres: vade@vade.com.pl