



# Obsługa klienta dojrzałego przez telefon

## Kluczowe zagadnienia merytoryczne:

- Charakterystyka klienta dojrzałego – czy są typowe cechy klientów 50, 60, 70+?
- Oczekiwania klienta dojrzałego w rozmowie – trójkąt potrzeb
- Umiejętność odpowiadania na potrzeby klienta w rozmowie telefonicznej
- Psychologia komunikacji telefonicznej – znaczenie tonu głosu, tempa mówienia, wyraźnej artykulacji
- Budowanie poczucia bezpieczeństwa i komfortu w obsłudze telefonicznej
- Aktywne słuchanie – jakie techniki pomagają wykazać zainteresowanie i zrozumienie?
- Przekazywanie instrukcji i informacji w zrozumiały sposób
- Czego unikać w obsłudze telefonicznej klienta dojrzałego – zakazane zwroty, branżowy żargon, protekcjonalny ton i zdrobnienia
- Rozwiązywanie problemów i reklamacji
- Emocje w relacji z dojrzałym klientem

**forma spotkania:** warsztaty stacjonarne, online lub w wersji hybrydowej

**miejsce:** do ustalenia

**czas trwania:** 1 lub 2 dni szkoleniowe lub odpowiednio 2 lub 4 sesje online

**maksymalna liczba uczestników:** 12 osób