



# Obsługa klienta dojrzałego

## Kluczowe zagadnienia merytoryczne:

- Analiza trendów starzenia się społeczeństwa i ich wpływ na rynek usług i sprzedaży.
- Zrozumienie specyfiki potrzeb, oczekiwań i preferencji klientów w dojrzałym wieku.
- Stereotypy a rzeczywistość – jaki naprawdę jest klient dojrzały?
- Komunikacja interpersonalna z klientem dojrzałym
- Empatia i budowanie relacji – sposoby wykazywania zrozumienia, cierpliwości i szacunku podczas obsługi klienta.
- Dostosowanie sposobu prezentacji oferty uwzględniając potrzeby klientów w różnym wieku.
- Techniki dopasowywania produktów i usług do indywidualnych potrzeb dojrzałych klientów.
- Metody rozwiązywania problemów oraz budowanie zaufania w sytuacjach konfliktowych.
- Najlepsze praktyki z rynku polskiego i międzynarodowego

**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