



Obsługa klienta

Kluczowe zagadnienia merytoryczne:

- Psychologia obsługi klienta. Mój styl komunikacji a styl mojego klienta.
- Efektywna komunikacja z klientem wg modelu C. G. Junga.
- Rodzaje potrzeb klienta – trójkąt potrzeb. Co buduje zadowolenie, a co efekt WOW? Identyfikowanie potrzeb psychologicznych, rzeczowych i proceduralnych.
- Zadawanie pytań jako podstawowe narzędzie dbania o satysfakcję partnera biznesowego.
- Szanse, zagrożenia i potrzeby psychologiczne w obsłudze trudnych sytuacji.
- Narzędzia komunikacji nastawione na współpracę: pytania, parafraza, klaryfikacja, podsumowanie.
- Zasady skutecznego przekazywania informacji – język pozytywów, niepożądane stwierdzenia.
- Profesjonalnie, uprzejmie, stanowczo – asertywna komunikacja z klientem (komunikat Ja, asertywna odmowa współpracująca).

forma spotkania: szkolenie 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