



Szkolenie: Profesjonalna obsługa trudnego klienta dla pracowników usług utrzymania czystości

[Pobierz formularz zgłoszeniowy](#)

Polska Izba Gospodarcza Czystości

ul. Wojska Polskiego 65A/115

85-825 Bydgoszcz

biuro@pigc.org.pl

www.pigc.org.pl

Cele szkolenia

Zwiększenie efektywności procesów występujących w organizacji

Poprawa jakości usług

Podniesienie zawodowej motywacji pracowników

Nabywanie umiejętności stosowania w praktyce profesjonalnych metod pracy

Poprawienie współpracy z kontrahentami

Podwyższenie wskaźnika sprzedaży usług

Zbudowanie świadomości pracowników pozytywnego wizerunku firmy

Uczestnicy

Osoby odpowiadające w firmach za kontakt z klientem

Pracownicy działu obsługi klienta, działu sprzedaży

Pracownicy działów reklamacji

Korzyści

Uczestnicy szkolenia systematyzują wiedzę wykorzystywaną podczas pracy

Uczestnicy doskonalą umiejętności pomocne w osiągnięciu lepszych wyników handlowych

Uczestnicy w trakcie zajęć uczą się oni jak w praktyce najlepiej wykorzystać nabywane umiejętności tak, by przyniosły firmie jak najwięcej korzyści

Uczestnicy nabywają umiejętności słuchania ludzi – klientów

Uczestnicy ćwiczą sytuacje, z którymi spotykają się na co dzień

Tematyka szkolenia cz. 1

Zasady profesjonalnej obsługi Klienta a trudny klient	Pozycja Firmy na rynku a jakość obsługi Klientów
	Znaczenie odkrywania i zaspokajania i przekraczania oczekiwań Klientów
	Sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb Klientów firmy
Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z trudnym Klientem	Pozytywne nastawienie – podstawa pozytywnych relacji
	Elastyczność w kontaktach z Klientami
	Postawa w obsłudze klienta – przedstawienie zestawu umiejętności niezbędnych do profesjonalnej obsługi klienta
Psychologia obsługi trudnego Klienta	Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki Klienta
	Typologia „trudnych Klientów”
	Style zachowań Klientów
	Sposoby postępowania z różnymi Klientami
Obsługa Klienta a rozpoznawanie jego potrzeb	Metody rozpoznawania potrzeb Klienta
	Sprzedaż za pomocą języka Cech – Zalet - Korzyści
	Metody prezentacji produktu

Tematyka szkolenia cz. 2

Rozpoznawanie i przeciwdziałanie manipulacjom Klienta	Istota perswazji
	Model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację - metaprogramy
	Technika „dostrajania” i „prowadzenia”
	Moc i magia słowa
Trudne sytuacje w kontaktach z Klientami	Diagnoza zarzutów Klienta
	Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych
	Uprzedzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń Klienta
	Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych
	Narzędzia asertywności i ograniczania skutków stresu
Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez Klientów	Rozpoznanie problemu Klienta
	Ustalanie celu działania
	Techniki i narzędzia służące do poszukiwania rozwiązań
	Wdrożenie rozwiązań

Organizacja szkolenia

Wielkość grupy szkoleniowej – do 20 osób

Szkolenie dwudniowe w godzinach 9:00-16:00

80% czasu to zajęcia praktyczne, 20% to interaktywne wykłady

Metodyka szkoleń

- praca w grupach zadaniowych, praca indywidualna, ćwiczenia praktyczne;
- scenki imitujące rozmowę z klientem;
- wykład wzbogacony dyskusją;
- burze mózgów, testy i analizy;

Termin szkolenia: 24-25 marca 2020

Koszt szkolenia – 900,00 zł netto/osoba*

Miejsce szkolenia Warszawa

- Członkowie PIGC z opłaconą składką członkowską – 600,00 zł netto/osoba
- W przypadku 3 osób z jednej firmy 700,00 zł netto/osoba - członkowie PIGC 450,00 zł netto/osoba

Wykładowca

Maciej Grzeszyk – dyrektor ds. sprzedaży i rozwoju European Training & Consulting Center.

Trener z 20-letnim stażem trenerskim. Autor wielu publikacji i artykułów nt. zwiększania efektywności organizacji w tym: zarządzania firmą, kierowania, metod pozyskiwania klientów, sprzedaży, negocjacji oraz rozwiązywania konfliktów. Jest twórcą ponad 100 standardów pracy zwiększających efektywność firm. Współpracował z najlepszymi firmami szkoleniowymi na świecie m. innymi: Ziglar Training International, Dale Carnegie Training, Cegos. Rocznie szkoli ponad 500 osób. Otrzymuje wiele pochlebnych referencji od osób posiadających duże doświadczenie zawodowe oraz uczestników szkoleń biorących udział w podobnych szkoleniach.