Program szkolenia „Profesjonalna obsługa trudnego klienta dla pracowników usług utrzymania czystości”

Cele szkolenia:

- Zwiększenie efektywności procesów występujących w organizacji
- Poprawa jakości usług
- Podniesienie zawodowej motywacji pracowników
- Nabycie umiejętności stosowania w praktyce profesjonalnych metod pracy
- Poprawienie współpracy z kontrahentami
- Podwyższenie wskaźnika sprzedaży usług
- Zbudowanie w świadomości pracowników pozytywnego wizerunku firmy

Adresaci:

- Osoby odpowiadające w firmie za kontakt z klientem
- Pracownicy działu obsługi klienta, działu sprzedaży
- Pracownicy działów reklamacji

Korzyści dla uczestników:

- Usystematyzowanie wiedzy wykorzystywanej podczas pracy
- Udoskonalenie umiejętności pomocnych w osiąganiu lepszych wyników handlowych
- Zdobycie praktycznych umiejętności wykorzystania posiadanej wiedzy w zwiększeniu korzyści dla firmy
- Nabycie umiejętności słuchania
- Ćwiczenie umiejętności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami

Czas trwania: 2 dni

Program szkolenia:

Moduł I Zasady profesjonalnej obsługi Klienta a trudny klient

1. Pozycja Firmy na rynku a jakość obsługi Klientów.
2. Znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań Klientów.
3. Sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb Klientów.

Moduł II Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z trudnym Klientem

1. Pozytywne nastawienie – podstawa pozytywnych relacji.
2. Elastyczność w kontaktach z Klientami.
3. Postawa w obsłudze klienta - przedstawienie zestawu umiejętności niezbędnych do profesjonalnej obsługi klienta.

Moduł III Psychologia obsługi trudnego Klienta

1. Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki Klienta
2. Typologia „trudnych Klientów".
3. Style zachowań Klientów.
4. Sposoby postępowania z różnymi Klientami.

Moduł IV Obsługa Klienta a rozpoznawanie jego potrzeb

1. Metody rozpoznawania potrzeb Klienta.
2. Sprzedaż za pomocą języka Cech – Zalet – Korzyści.

3. Metody prezentacji produktu.

Moduł V Rozpoznawanie i przeciwdziałanie manipulacjom Klienta
1. Istota perswazji.
2. Model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację – metaprogramy.
3. Technika „dostrajania" i „prowadzenia".
4. Moc i magia słowa.

Moduł VI Trudne sytuacje w kontaktach z Klientami
1. Diagnoza zarzutów Klienta.
2. Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych.
3. Uprzedzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń Klienta.
4. Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych.
5. Narzędzia asertywności i ograniczenia skutków stresu.

Moduł VII Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez Klientów

1. Rozpoznanie problemu Klienta.
2. Ustalanie celu działania.
3. Techniki i narzędzia służące do poszukiwania rozwiązań.
4. Wdrożenie rozwiązań.