

OBSŁUGA KLIENTA, REKLAMACJE, BUDOWANIE AUTORYTETU HANDLOWCA, ASERTYWNOŚĆ

Adresaci szkolenia:

pracownicy dz. Obsługi klienta - działu reklamacji

Cel szkolenia:

- Przygotowanie do pracy w dziale reklamacji – obsługi klienta – omówienie jej specyfiki.
- Wskazanie jak być skutecznym w obsłudze i komunikacji z klientem.
- Zdobyć narzędzi do efektywnego przeprowadzenia obsługi klienta.
- Usystematyzowanie wiedzy o budowaniu autorytetu handlowca.
- Zdobyć nowej wiedzy i umiejętności.
- Omówienie, kim jest klient, jakie ma potrzeby i jaka jest jego rola oraz charakterystyka.
- Identyfikacja mocnych i słabych stron każdego z uczestników, służąca nakreśleniu kierunków indywidualnego rozwoju zawodowego.
- Możliwość wymiany doświadczeń uczestników szkolenia.
- Doskonalenie umiejętności obsługi klienta stosownie do indywidualnych doświadczeń, możliwości i potrzeb.
- Praktyczne przećwiczenie kontaktu z klientem i ocena jak jest on prowadzony w kontekście budowania autorytetu handlowca

Idea nieustannego „stawania się kimś więcej niż się jest”, będąca podstawą autentycznego procesu rozwoju, stanowi motyw przewodni szkolenia.

Zakres tematyczny, program:

1. Wiadomości i umiejętności niezbędne dla handlowca - zadawanie pytań, sondowanie potrzeb metodą NASA (need acceptance solution acceptance), parafraza.
2. Oczekiwania klientów, narzędzia ich poznawania i rozumienia. Kluczowe czynniki przewagi rynkowej.
3. Pozyskiwanie klientów. Przełamywanie barier, kontakt z klientem – autoprezentacja, retoryka, argumentacja. Zadawanie pytań otwartych, zamkniętych.
4. Sposób prowadzenia skutecznych rozmów.
 - a. Zasady rozmów przez telefon
 - b. Zasady przełączania rozmowy telefonicznej
 - c. Rozmowy z instytucjami chroniącymi interesy klienta - rzecznikami konsumenta.
5. Omówienie typów klientów – rozumienie ich zachowań, dostrajanie się do typu klienta.
6. Metoda obsługi poprzez pozytywną konotację – określenie, funkcja, stosowanie przy odpowiadaniu na zastrzeżenia i obiekcje klienta. Postawa asertywna.
7. Metoda obsługi klienta poprzez aktywne słuchanie. Potrzebne umiejętności. Stosowanie aktywnego słuchania i zachowań asertywnych podczas kontaktu z klientem.
8. Sposoby radzenia sobie z trudnymi zachowaniami klientów (m.in. uleganie klientowi, narzucanie swojego zdania) - zachowania

asertywne jako sposób „obstawania przy swoim”, radzenie sobie z krytyką oraz ze stresem.

9. Korespondencja z klientem. Formy pisania pism.

a. Instytucjonalnym

b. Indywidualnym

10. Intensywny trening obsługi klienta w aspekcie różnych typów klientów, z zastosowaniem poznanych technik. Odgrywanie ról w rozmowie telefonicznej oraz w kontakcie bezpośrednim.

Stosowane metody szkoleniowe:

Analiza przypadków, ćwiczenia zespołowe, indywidualne, dyskusje kierowane, własne metody treningowe, wykład.

Szkolenie będzie realizowane metodami warsztatowymi, angażującymi uczestników, przewidziane są m.in.:

- odgrywanie ról, scenek
- ćwiczenia w podgrupach
- praca indywidualna

Uzasadnienie:

Dostarczenie wiedzy przeglądowej, dającej wiele możliwości; pracy z klientem, osiągnięcia wysokiego poziomu kultury obsługi i przygotowującej praktycznie do zadań. Ćwiczenia pomagają zidentyfikować obszary wymagające doskonalenia i zbliżają do sytuacji rzeczywistych. Pomagają skonfrontować wyobrażenia z realiami. Dostarczają własnych doświadczeń.

Możliwość wymiany doświadczeń uczestników szkolenia.

Doskonalenie umiejętności pracy z klientem stosownie do indywidualnych doświadczeń, możliwości i potrzeb.

Spodziewane rezultaty:

Praktyczne przygotowanie do pracy pracownika obsługującego reklamacje, zastrzeżenia, obsługującego klienta, zdobycie narzędzi do efektywnej komunikacji z klientem poprzez usystematyzowanie wiedzy i umiejętności oraz zdobycie nowej. Wymiana doświadczeń i nawiązanie relacji w zespole. Zmniejszenie poziomu niepewności, nabranie wiary w siebie i przekonania, że wszystko „jest w rękach” szkolącego się. Oswojenie z ewentualnymi utrudnieniami, stawienie im czoła, przygotowanie się „do ataku i obrony”.

Uczestnicy, miejsce, termin, czas trwania szkolenia, inne:

Uczestnicy:

Grupa do 12 osób

Miejsce:

Pomieszczenie – sala wyznaczona zlecającego

Termin szkolenia:

Do ustalenia

Czas trwania szkolenia:

Łączna liczba dni: 2

Łączna liczba godzin: 16

Inne:

wygodna, cicha, duża sala na 3-4 osoby więcej (powierzchniowo) niż będzie uczestników szkolenia, ekran lub biała (jasna) ściana, napoje.

Wykorzystywane narzędzia: Projektor cyfrowy, komputer, kamera wideo, prezentacja multimedialna, flip-chart, materiały drukowane, papier, długopisy