

Psychologia klienta i obsługa przez telefon

Cele szkolenia:

Weryfikacja nastawienia do rozmów z klientem, w tym telefonicznych, w trakcie obsługi. Przećwiczenie sposobów prowadzenia efektywnej rozmowy przez telefon. Zdobyć, zrozumienie i zastosowanie w praktyce, wiedzy jak dostroić się do klienta / rozmówcy, jak dostosować zachowanie.

Uświadomienie, kim jest klient i jakie jest jego znaczenie dla firmy. Budowanie relacji partnerskich. Poznanie znaczenia kontaktu z firmą przez telefon. Poznanie błędów i złotych zasad rozmowy telefonicznej. Najprostsze jest najtrudniejsze, – czyli poznanie złowrogiego znaczenia przyzwyczajęń – drugiej natury człowieka m.in. podczas rozmowy telefonicznej z klientem. Zdobyć narzędzi do efektywnej komunikacji z klientem przez telefon. Odpowiedź na pytanie: jak rozwijać obsługę przez telefon?

Zrozumienie, że obsługa klienta, to proces. Analiza obsługi klienta. Etapy procesu. Charakterystyka poszczególnych typów klientów. Opanowanie metod obsługi i osiągania korzyści dla obu stron. Zasady prowadzenia rozmowy i efektywnej komunikacji z klientem.

Identyfikacja mocnych i słabych stron każdego z uczestników, służąca nakreśleniu kierunków indywidualnego rozwoju zawodowego. Możliwość wymiany doświadczeń uczestników szkolenia. Doskonalenie umiejętności pracy z klientem stosownie do indywidualnych doświadczeń, możliwości i potrzeb.

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

Zakres tematyczny:

Wstęp

- Cel szkolenia
- Omówienie treści dwóch dni
- Kim jest klient?

- Zachowanie pracowników obsługujących klienta – wpływ na klienta
 1. psychologia kontaktu – jak dostosować się do klienta
 - zachowania klientów
 - grupy potrzeb ludzkich
 2. kontakt z klientem – rozmowa telefoniczna - pierwsze wrażenie, ustalenie potrzeb
 - aktywne słuchanie – umiejętność dokonywania wyborów
 3. komunikacja z klientem (podczas rozmowy telefonicznej, e-mailem) – umiejętność dostosowania zachowania do rozmówcy – budowanie relacji partnerskich
 - głośny telefon - ćwiczenie
 - obsługa to...
 - słowo o porozumiewaniu się - wykres
 - skuteczne komunikowanie - wykres
 - skuteczne komunikowanie werbalne i pozawerbalne
 - język obsługującego
 - pytania
 - parafraza
 - etapy rozmowy
 - podświadomość
 - Zasady rozmowy przez telefon
 - Zasady przełączania rozmów
 - Rozmowa telefoniczna - odgrywanie ról – scenki (T1, T2).
 4. prezentacja cech i korzyści produktów/usług firmy podczas rozmowy
 - aktor
 - etapy prezentacji
 - Cecha Zaleta Korzyść
 - i. Ćwiczenie - CZK
 - Rozmowa telefoniczna - odgrywanie ról – scenki (T3, T4).
 5. obiekcje, zarzuty klientów, trudne informacje
 - co to są zastrzeżenia?
 - metody radzenia sobie z zastrzeżeniami,
 - metody radzenia sobie z reklamacjami,
 - metody radzenia sobie z agresywnym klientem
 - przekazywanie trudnych informacji
 6. psychologiczne aspekty technik obsługi klienta

- wywieranie wpływu a manipulacja
- reguły/zasady wywierania wpływu
- sytuacje manipulacyjne
- TEST
- Rysowanie – ćwiczenie
- Rozmowa telefoniczna - odgrywanie ról – scenki (T5, T6, T7).

7. zasady rozmów z trudnymi klientami

- klienci nie lubią..
- jak radzić sobie w trudnych sytuacjach?
- typy trudnych klientów
- Rozmowa telefoniczna - odgrywanie ról – scenki (T8, T9).

8. zasady pracy w zespole

- szklanka - ćwiczenie

9. 9 rad

Adresaci szkolenia:

Pracownicy działu obsługi klienta, innych działów mających kontakt z klientem, w tym z klientem wewnętrznym.

Typ szkolenia:

Zamknięte

Stosowane metody szkoleniowe:

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

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

- odgrywanie scenek z rejestrowaniem ich przebiegu na kamerze i odtwarzaniem podczas omawiania
- ćwiczenia – z wykorzystaniem m.in. folii podczas przygotowywania prezentacji
- dyskusje kierowane
- praca indywidualna
- pytania

Treści szkolenia prezentowane są przy użyciu komputera i programu PowerPoint, projektora cyfrowego, folii i rzutnika pisma, kamery wideo z zapisem scenek.

Uzasadnienie:

Dostarczenie wiedzy przeglądowej, dającej wiele możliwości; pracy z klientem, 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, zdobycie narzędzi do efektywnej komunikacji z klientem poprzez usystematyzowanie wiedzy i umiejętności o procesie i technikach obsługi 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”.

Udokumentowanie uczestnictwa:

Dyplom ukończenia szkolenia

Liczebność grupy szkoleniowej:

Optymalnie do 12 osób

Miejsce:

Do ustalenia

Termin:

Do ustalenia

Czas trwania szkolenia:

Łączna liczba dni: 2

Łączna liczba godzin: 16

Inne:

Potrzebne będą:

wygodna, cicha, duża sala na 3-4 osoby więcej (powierzchniowo) niż będzie uczestników szkolenia

Ponadto: ekran lub biała (jasna) ściana, flip chart, napoje.

Wykorzystywane narzędzia:

projektor multimedialny z prezentacją PowerPoint, kamera cyfrowa, drukowane materiały dla uczestników, długopisy, przywieszki, pisaki do ćwiczeń dla uczestników.