

# PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA



*Szkolenie w formie praktycznego warsztatu!*

**Zrób test, aby się przekonać, czy  
potrzebujesz szkolenia!**

**Dlaczego warto wziąć udział  
w szkoleniu?**

**Narzędzia, jakie wypracujesz:**

- scenariusze rozmów sytuacyjnych typowych dla obsługi klienta
- scenariusz przyjmowania reklamacji w 8 krokach
- narzędzia mierzenia efektywności obsługi klienta

**Umiejętności, jakie rozwiniesz:**

- radzenie sobie w sytuacji ataku i złości klienta
- techniki łagodzenia negatywnych emocji klienta
- umiejętność budowania trwałych relacji w oparciu o typologię klientów

**Efekty:**

- o 20% zwiększysz skuteczność obsługi klienta
- o 30 % zmniejszysz ilość trudnych sytuacji
- zwiększysz asertywność i poczujesz się pewnie nawet w nerwowych sytuacjach

**Termin: 9-10.12 10.00-16.00**

**Sala szkoleniowa w Centrum Krakowa**

**Szkolenie prowadzi praktyk i trener biznesu, Izabela Krejca-Pawski**

---

**Izabela Krejca-Pawski – trener sprzedaży i osiągnięcia celów**

**kom. 606 30 21 80 | e-mail: kontakt@lepszaspredaz.pl | blog: www.lepszaspredaz.pl**

# Rozwiąż test: czy potrzebujesz szkolenia?

Odpowiedz na pytania i sprawdź, jakich odpowiedzi masz najwięcej, żeby się dowiedzieć, czy potrzebujesz szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi klienta.

1. Czy stosowanie parafrazy służy do budowania zaufania w relacji z klientem?

**Tak Nie**

2. Klient dzwoni do Ciebie i mówi "Jesteście naprawdę beznadziejni, dzwonię już piąty raz! Czy u was ktoś w ogóle pracuje?" Czy w takiej sytuacji złościsz się na atak klienta?

**Tak Nie**

3. Klient zepsuł produkt, ponieważ nawet nie przeczytał instrukcji. Czy wina leży po stronie klienta?

**Tak Nie**

4. Czy pracownik, który odpowiada na atak klienta słowami „Jeżeli się Pan nie uspokoi, to zakończę rozmowę”, odpowiada asertywnie?

**Tak Nie**

5. Czy jeżeli w ciągu miesiąca wpływa do Twojej firmy około 5 reklamacji, to znaczy, że klienci są w większości zadowoleni z Waszych usług?

**Tak Nie**

6. Mówi się, że klienci krzykacze, którym zdarza się awanturować z pracownikami obsługi klienta, to najtrudniejszy typ klienta. Czy to zdanie jest prawdziwe?

**Tak Nie**

7. Czy zdanie, „Rozumiem, że jest Pan zdenerwowany, ale nic nie mogę poradzić” w sytuacji, kiedy nic nie możesz poradzić, ponieważ wina ewidentnie leży po stronie klienta jest właściwe?

**Tak Nie**

8. Czy w sytuacji, kiedy agresywny klient mocno się awanturuje, skuteczniejszą reakcją niż przyznanie racji, jest wyrażenie zrozumienia?

**Tak Nie**

9. Według przeprowadzonych badań, jeden niezadowolony klient przekazuje negatywną opinię 7 innym osobom, czy to zdanie jest prawdziwe?

**Tak Nie**

10. Według eksperymentu Merhabiana, komunikacja niewerbalna, czyli „jak mówimy” stanowi aż 55% odbioru całości komunikatu. Czy zdanie to jest prawdziwe?

**Tak Nie**

## WYNIKI:

Jeżeli odpowiedziałeś TAK więcej, niż 4 razy oznacza to, że potrzebujesz wziąć udział w szkoleniu z zakresu Profesjonalnej Obsługi Klienta po to, aby rozwinąć posiadane umiejętności i uzupełnić wiedzę, jak właściwie reagować w trudnych sytuacjach, oraz w jaki sposób budować profesjonalny wizerunek firmy w oczach klienta.

Jeżeli odpowiedziałeś TAK więcej niż 6 razy, szkolenie jest dla Ciebie absolutnie niezbędne, abyś mógł zacząć skutecznie realizować zadania na Twoim stanowisku pracy. Szybkie odbycie treningu pozwoli Ci nabyć niezbędne umiejętności i zdobyć wiedzę z zakresu zasad profesjonalnej obsługi klienta.

## Profesjonalna obsługa klienta

### Atuty szkolenia:

Szkolenie łączy w sobie elementy psychologii klienta, technik komunikacji relacyjnej, technik perswazji. Uczestnicy opuszczą salę szkoleniową z wypracowanymi w czasie szkolenia scenariuszami typowymi dla procesów obsługi klienta, gotowymi do stosowania od zaraz.

Szkolenie stanowi praktyczny trening, dający solidne podstawy do pracy na stanowisku związanym z obsługą klienta, kładąc mocny nacisk na rozwój umiejętności efektywnej komunikacji. Trening prowadzi praktyk z dziesięcioletnim doświadczeniem w sprzedaży i obsłudze klienta.

Szkolenie przyczynia się do budowania asertywnej postawy w sytuacjach konfliktowych i trudnych.

### Uczestnicy poznają:

- ✓ sposoby budowania trwałych relacji z klientami
- ✓ skuteczną technikę przyjmowania reklamacji opartą o Formułę 8 kroków
- ✓ skuteczne techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach typowych dla procesu obsługi klienta
- ✓ efektywne techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej w procesie obsługi klienta
- ✓ typologię klientów, dzięki której zwiększą swoją efektywność reagowania na potrzeby klientów

## Warsztaty opracowane z myślą o potrzebach

- ✓ **Pracowników mikro i małych przedsiębiorstw**
- ✓ Pracowników działów obsługi klienta, działów reklamacji, handlowców, specjalistów ds. sprzedaży, doradców klienta, pracowników infolinii

## Metody prowadzenia szkolenia

40% szkolenia stanowią gry i warsztaty umiejętności komunikacyjnych

30% dyskusje z uczestnikami w celu wymiany doświadczeń

30% wiedza i wprowadzenie w omawiane zagadnienia

## Program szkolenia – 2 dni ( 16 x 45 min)

### Moduł 1. Zasady profesjonalnej obsługi klienta

Proces obsługi klienta, a oczekiwania klientów  
Jakie są potrzeby klientów, którzy kontaktują się z działem obsługi klienta?

Ciemne strony pracy w obsłudze klienta

**Ćwiczenie:** Moje zasady obsługi klientów

### Moduł 2 Proces profesjonalnej obsługi klienta

Etapy procesu obsługi klienta

Proces obsługi klienta poprzez infolinię, biuro obsługi klienta, skrzynkę e-mail

**Ćwiczenia:** schematy obsługi klienta

### Moduł 3. Efektywna komunikacja werbalna w służbie obsługi klienta

Zasady kulturalnego zwracania się do klientów

Lista słów zakazanych w obsłudze klienta

Techniki perswazji w obsłudze klienta: jak język pomaga w zwiększaniu efektywności pracy

Analiza stylu komunikacyjnego uczestników szkolenia

**Ćwiczenia** w formie budowania scenariuszy rozmów

### Moduł 4. Komunikacja niewerbalna w obsłudze klienta

Komunikacja centralna i peryferyjna, czyli jak dbać o spójny komunikat

Sposoby budowania szybkich relacji i angażowania klientów oparte o psychologię klientów

Proksemika i przestrzeń, jako narzędzie pracy

**Ćwiczenia:** scenki z wykorzystaniem zasad komunikacji niewerbalnej

### Moduł 5. Budowanie relacji, jako sedno procesu obsługi klienta

W jaki sposób budować efektywne relacje z klientami?

Techniki zadawania pytań i sekwencje pytań- tworzenie schematów

Główne przeszkody w budowaniu relacji biznesowych

Gra- techniki badania potrzeb

### Moduł 6. Typologia klientów, jako narzędzie obsługi klienta

Wprowadzenie do typologii C.G. Junga

Analiza 4 typów osobowości- style komunikacyjne

Potrzeby emocjonalne i motywatory poszczególnych typów klientów

Potencjalne konflikty związane z typami osobowości

**Ćwiczenia:** budowanie komunikatów dopasowanych do 4 typów osobowości

### Moduł 7. Profesjonalna obsługa reklamacji

Czy reklamacja jest atakiem, czy prezentem?

8 kroków przyjmowania reklamacji – Formuła Prezentu

Typy reklamacji: wątpliwość, nieporozumienie, reklamacja

Kto składa reklamacje? Krzykacze, pleciugi, bierni, aktywiści

**Ćwiczenia:** budowania dialogów przyjmowania reklamacji

### Moduł 8. Trudne sytuacje w obsłudze klienta

Asertywnie, czyli jak? Zasady i warunki asertywnej komunikacji z klientami.

Jak postępować, gdy klient jest bardzo zdenerwowany?

Jak radzić sobie z klientem, który nie ma racji?

Jak postępować z agresywnym i wściekłym klientem?

Jak reagować w sytuacji, gdy klient grozi konsekwencjami?

Jak odmawiać, aby nie wywoływać złości u klientów?

Jak reagować w sytuacji osobistego ataku przez klienta?

**Ćwiczenie:** scenki sytuacyjne – „asertywność w trudnych sytuacjach”

### Moduł 9. Plan działań po szkoleniu

Tworzymy plan działania po szkoleniu i ustalamy cele na najbliższy tydzień i miesiąc zgodnie z zasadą SMARTER

## FORMULARZ ZGŁOSZENIA:

Specjalna oferta dla uczestników pokazu przy zgłoszeniu udziału do 22 listopada!

Tylko teraz udział w 2 dniowym warsztacie dla 1 osoby: 450 zł + 23% VAT, przy zgłoszeniu 2 pracowników – zapytaj o specjalny rabat.

Imię i nazwisko uczestnika:	Stanowisko:	Telefon:
Nazwa firmy:	NIP:	Adres:

Izabela Krejca-Pawski – trener sprzedaży i osiągnięcia celów

kom. 606 30 21 80 | e-mail: kontakt@lepszaspredaz.pl | blog: www.lepszaspredaz.pl

## ZAPRASZAM TAKŻE NA SZKOLENIA Z ZAKRESU:

### NEGOCJACJI:

Jak często zdarza Ci się sytuacja, w której ktoś stawia Cię pod ścianą a ty godzisz się na niechciane ustępstwa? Jak często akceptujesz ofertę bez negocjowania warunków? Ile razy dałeś się nabrać na standardowy formularz? Kiwasz głową? Każdy z nas się na to nabrał. Na szczęście jest na to rozwiązanie! Dzięki szkoleniu nauczysz się rozpoznawać i bronić przed sztuczkami, gramami i manipulacjami. I już nigdy więcej nie dasz się nabrać!

### SPRZEDAŻY:

Nie mam czasu. Nie jestem zainteresowany. Nie będę nic zmieniać. Nie mamy takiej potrzeby. Jak często Twoi klienci wbijają Cię w ziemię? Widzę, jak kiwasz głową. To poważny problem, bo jak sprzedać komuś, kto nie chce z Tobą rozmawiać? Na szczęście jest na to rozwiązanie. Wystarczy, że 4 kroki skutecznej sprzedaży, a twoja skuteczność zwiększy się nawet o 30%. Nie czekaj! Już teraz zapisz się na szkolenie, dzięki któremu poznasz sposób na przykucie uwagi Twoich klientów.

### ZARZĄDZANIA CZASEM:

Zabierasz pracę do domu? Nie możesz z niczym zdążyć? Czujesz, że sytuacja wymyka Ci się spod kontroli? Jesteś tak zajęty, nie masz czasu, aby coś z tym zrobić? To problem wielu pracowników i managerów takich, jak Ty! Na szczęście jest na to rozwiązanie! Dzięki 5 filarom zarządzania czasem raz na zawsze uporzysz się z problemem pędzącego czasu, a dodatkowo dowiesz się, jak naprawdę należy korzystać z kalendarza, laptopa i skrzynki e-mail! Dodatkowe 2 godziny wolnego czasu dziennie będą tylko miłym bonusem!

Wyślij email na adres [kontakt@lepszaspredaz.pl](mailto:kontakt@lepszaspredaz.pl), aby otrzymać darmowe testy i sprawdzić, czy potrzebujesz szkoleń!

Zadzwoń i zapytaj o szkolenia dla Twoich pracowników.

*Izabela Krejca-Pawski*

*Trener sprzedaży i osiągnięcia celów, praktyk biznesu*

*P.S. Sprawdź moje CV poniżej!*



Izabela Krejca-Pawski

**Trener sprzedaży i osiągnięcia celów, praktyk biznesu**

Ekspert w zakresie sprzedaży, telemarketingu i zarządzania czasem. Manager sprzedaży i trener wewnętrzny. Od 2006 r. zawodowo związana ze sprzedażą w bankowości, telekomunikacji, turystyce i szkoleniach. W latach 2009-2013 manager sprzedaży i koordynator projektów biznesowych. Zbudowała od podstaw i prowadziła cztery zespoły sprzedażowe, oraz wspierała jako manager i koordynator ds. rozwoju sprzedaży wprowadzenie na rynek firmy szkoleniowej. Zarządzała portalem podróżniczo-  
społecznościowym. Prowadziła z sukcesem negocjacje handlowe z największymi firmami i instytucjami publicznymi w Polsce. Trener wewnętrzny konsultantów i managerów liniowych projektów T-mobile Polska S.A., Orange, a także trener prowadzący szkolenia coachingowe projektu Play. Od 4 lat prowadzi szkolenia z zakresu sprzedaży, a także warsztaty negocjacji, osiągnięcia celów i zarządzania czasem dla managerów.

Autorka bloga lepszasprzedaz.pl, na którym zdradza sekrety skutecznej sprzedaży, osiągnięcia celów i zarządzania czasem. Współpracuje także z portalami takimi jak Salesnews.pl, drsprzedaz.pl, zawodowisprzedawcy.pl czy magazynem Szef Sprzedaży, publikując artykuły.

Ukończyła Szkołę Profesjonalnych Trenerów Sprzedaży SPTS we Wrocławiu oraz szkolenia dla trenerów biznesu Pracowni Psychologicznej E. Sołtys w Krakowie. Brała również udział w Szkole Przedsiębiorczości Innovation Nest SPIN, prowadzonej przez Piotra Wilama oraz Marka Kapturkiewicza.

Prowadzi szkolenia w formie praktycznych treningów, uczestnicy wypracowują konkretne efekty np. ułożony plan działania, strategię rozmowy negocjacyjnej, plan osiągnięcia celów itp. W czasie szkoleń skupia się na rozwijaniu potencjału i mocnych stron uczestników.

W prowadzonych przez nią szkoleniach brali udział pracownicy takich firm, jak Nautica Incevtive, Fundacja im. Zofii Rydet, Alicja Nikodem Graphic Designer, Direct Center Sp. z o.o., Bank Spółdzielczy Muszyna – Krynica Zdrój, Atech - Paweł Węgrzyn, MT Partner , Noblecert , Antar, Creative Products, Invest Media, RCC NOVA i inni

---

**Izabela Krejca-Pawski – trener sprzedaży i osiągnięcia celów**

**kom.** 606 30 21 80 | **e-mail:** kontakt@lepszaspredaz.pl | **blog:** www.lepszaspredaz.pl