

Telefoniczna obsługa klienta. Warsztaty efektywnej komunikacji.

Szkolenie z elementami warsztatów, skoncentrowane całkowicie na procesie obsługi klientów, którego celem jest wypracowanie modelu pracy według najwyższych standardów obsługi klienta przez telefon.



Motto szkolenia:

„Profesjonalna obsługa klienta nie jest wtedy, kiedy my się uśmiechamy, ale wtedy, kiedy klient się uśmiecha”.
Lech Dworczyński

Seria „szybkie rezultaty”

Czas trwania:
6 lub 8 godzin

Zrób test, aby się przekonać, czy potrzebujesz szkolenia!

Efekty szkolenia: 5 powodów, dlaczego warto wziąć udział w tym szkoleniu:

1. Poznasz skuteczny model, która zapewnia sukces w profesjonalnej obsłudze klientów.
2. Rozpracujesz najczęstsze zastrzeżenia i problemy klientów oraz stworzysz scenariusze reagowania.
3. Dowiesz się, jak szybko ustalać problem, z którym dzwoni klient.
4. Poznasz skuteczne techniki radzenia sobie z trudnymi klientami przez telefon.
5. Zdobędziesz i rozwiniesz umiejętności pozwalające na profesjonalną obsługę klienta na najwyższym poziomie.

Narzędzia, jakie wypracujesz:

- scenariusze reagowania w trudnych sytuacjach,
- strategię szybkiego ustalania powodu kontaktów,
- listę „dobrych słów” i „słów zakazanych”.

Umiejętności, jakie rozwiniesz:

- reagowanie w sytuacji złości klientów,
- szybkie ustalanie faktycznych problemów klientów,
- techniki proponowania rozwiązań,
- radzenie sobie z emocjami i stresem,
- prowadzenia rozmowy zgodnie z „komunikacją empatyczną”.

Efekty:

- zmniejszenie stresu,
- uodpornienie się na typowe trudne sytuacje,
- odzyskanie przekonania, profesjonalna obsługa, klienta w każdej sytuacji jest obowiązkiem każdego pracownika.

Pakiet IKP:

- pre-testy,
- narzędzia szkoleniowe: praktyczne dialogi ze scenkami opisującymi jak prawidłowo odpowiadać klientom itp.,
- instrukcję, jak wdrożyć efekty po szkoleniu,
- zadania utrwalające umiejętności po szkoleniu.

Metody pracy w czasie szkolenia:

- 30% szkolenia stanowią ćwiczenia umiejętności prowadzenia rozmów telefonicznych
- 20% dyskusje z uczestnikami w celu wymiany doświadczeń
- 50% wiedza i wprowadzenie w zagadnienia profesjonalnej obsługi klienta przez telefon

Szkolenie stworzone z myślą o:

Pracownikach działu telefonicznej obsługi klienta, doradcach klientów oraz profesjonalistach, którzy na co dzień prowadzą rozmowy z klientami przez telefon.

Program szkolenia: 1 dzień (8 x 45 min)**Moduł 1 - Model telefonicznej obsługi klienta, a skuteczność działania**

- a. Model telefonicznej obsługi klienta „3xP”.
- b. Trójkąt satysfakcji w telefonicznej obsłudze klienta.
- c. Etapy procesu profesjonalnej obsługi klienta w modelu pro-klienckim.
- d. Budujemy model obsługi klienta dla uczestników szkolenia.
- e. **Mini-gra:** Rozgryzamy tajemnicę problemów z obsługą klienta przez telefon.

Moduł 2 - Profesjonalna obsługa klienta przez telefon w praktyce – narzędzia

- a. TOP 10 najczęstszych powodów kontaktów klientów.
- a. Techniki ustalania problemów dzięki sekwencji pytań- metoda „lejka”.
- b. Lista zwrotów zakazanych w telefonicznej obsłudze klienta.
- c. Zdania ułatwiające skuteczną obsługę klientów – lista „dobrych praktyk”.
- d. Jak spełniać prośby klientów, aby przekraczać ich oczekiwania?
- e. **Ćwiczenia:** Budujemy wzorcowe rozmowy dla uczestników szkolenia.

Moduł 3 - Rozwiązywanie problemów, a trudni klienci

- a. Potrzeby psychologiczne klientów, a potencjalne źródła konfliktów.
- b. Asertywnie, czyli jak? Zasady i warunki asertywnej komunikacji z klientami.
- c. Zastrzeżenia i reklamacje –schemat przyjmowania.
- d. **Ćwiczenie:** skąd się biorą problemy w komunikacji?

Moduł 4 - Praktyczny trening telefonicznej obsługi klienta – warsztaty prowadzenia rozmów

- a. Przyjmowanie zamówień i prośb klientów.
- b. Odpowiadanie na pytania klientów i wyjaśnienie wątpliwości.
- c. Przyjmowanie zwrotów i reklamacji klientów.
- d. Jak radzić sobie w trudnych sytuacjach: złości, konfliktów i roszczeń klientów?
- e. Jak odmawiać w sytuacji, gdy klient oczekuje upustu lub specjalnego traktowania?
- f. Jak budować wizerunek firmy poprzez każdą prowadzoną rozmowę?

Moduł 5 - Plan działań po szkoleniu

- a. Tworzymy plan działania po szkoleniu i ustalamy cele rozwojowe dla pracowników zgodnie z zasadą SMART.
- b. Podsumowanie szkolenia i rozdanie certyfikatów.

Zapraszam do wysłania e-maila na adres kontakt@ikpszkolonia.pl, aby otrzymać darmowe testy i sprawdzić, jakich szkoleń potrzebują pracownicy!



*Szkolimy inspirująco, konkretnie i praktycznie.
Zapraszam do współpracy.*

Izabela Krejca-Pawski
kom. 606 30 21 80
e-mail: kontakt@ikpszkolonia.pl

Firma IKP Szkolenia Izabela Krejca-Pawski posiada wpis do Rejestru Firm Szkoleniowych WUP w Krakowie nr 2.12/00043/2014



Wojewódzki Urząd Pracy
w Krakowie