

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.

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;

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)

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.
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
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?

Izabela Krejca-Pawski – trener sprzedaży i osiągnięcia celów, praktyk biznesu

4. Praktyczny trening telefonicznej obsługi klienta – warsztaty prowadzenia rozmów

- a. Przyjmowanie zamówień i próśb 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?

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.

Trener prowadzący szkolenie:



Izabela Krejca-Pawski

Szkołę handlowców i zapracowanych managerów.

Handlowcy i telemarketerzy, których szkole, osiągają lepsze wyniki sprzedażowe, ponieważ uczą się jak skutecznie obronić cenę, poradzić sobie z najtrudniejszymi obiekcjami oraz w elegancki sposób zamykać sprzedaż. Dodatkowo dzięki praktycznym treningom handlowcy zdobywają poczucie pewności co warto mówić, co należy robić oraz w jaki sposób działać, aby osiągać lepsze wyniki sprzedażowe.

Pracownicy działów obsługi klienta, których szkole, uczą się, jak poradzić sobie nawet z najtrudniejszymi klientami oraz opanować własne emocje i zmniejszyć stres. Otrzymują potężną dawkę praktycznych strategii, technik i metod do stosowania od zaraz typu „co powiedzieć, kiedy klient mówi, że...”

Managerowie, których szkole, zdobywają umiejętność podejmowania właściwych decyzji we właściwym czasie, ponieważ skuteczniej osiągają cele oraz obniżają odczuwany stres. Uczą się technik zarządzania czasem dostosowanych do ich stylu pracy, setek maili i ciągle dzwoniącej komórki. Przede wszystkim odzyskują poczucie kontroli nad sytuacją przy równoczesnym zmniejszeniu stresu.

Na czym bazuję i jakie jest moje doświadczenie?

Od 4 lat prowadzę szkolenia z zakresu sprzedaży, negocjacji, profesjonalnej obsługi klientów oraz zarządzania czasem. Jako trener wewnętrzny wspierałam zespół sprzedaży i managerów liniowych trzech call center w Krakowie. Jako manager i koordynator sprzedaży szkoliłam specjalistów i dyrektorów ogólnopolskiej firmy edukacyjnej, AP Edukacji. Obecnie jako niezależny trener biznesu wspieram firmy w osiągnięciu lepszych wyników w biznesie.

Od 2004 r. zawodowo związana jestem ze sprzedażą w bankowości, telekomunikacji, turystyce i szkoleniach. W latach 2009-2013 byłam managerem sprzedaży i koordynatorem projektów biznesowych. W czasie 5-letniej współpracy z firmami szkoleniowymi odpowiadałam za sprzedaż i nadzorowanie realizacji projektów szkoleniowych dla firm i instytucji publicznych. Specjalizuję się szczególnie w prowadzeniu i wspieraniu rozwoju nowych projektów, prowadziłam także własny startup w ramach AIP. Zbudowałam od podstaw i prowadziłam 4 zespoły sprzedażowe, oraz wspierałam jako manager i koordynator ds. rozwoju sprzedaży wprowadzenie na rynek firmy szkoleniowej.

Izabela Krejca-Pawski – trener sprzedaży i osiągnięcia celów

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

Izabela Krejca-Pawski – trener sprzedaży i osiągnięcia celów, praktyk biznesu

Jestem certyfikowanym trenerem sprzedaży. Ukończyłam Szkołę Profesjonalnych Trenerów Sprzedaży SPTS we Wrocławiu oraz szkolenia dla trenerów biznesu Pracowni Psychologicznej E. Sołtys w Krakowie. Brałam również udział w Szkole Przedsiębiorczości Innovation Nest SPIN, prowadzonej przez Piotra Wilama oraz Marka Kapturkiewicza. Z wykształcenia jestem kulturoznawcą (ukończyłam kulturoznawstwo międzynarodowe oraz amerykanistykę na Uniwersytecie Jagiellońskim). Pozwala mi to na postrzeganie działania firm i zespołów przez pryzmat systemów i procesów, którym podlegają, dzięki czemu projektuję skuteczniejsze szkolenia.

Wszystkie szkolenia i warsztaty, które prowadzę są oparte o metody nauczania dorosłych oraz stwarzanie możliwości wyboru, będącej podstawą kreatywności i wprowadzania zmian. Promuję myślenie skupione na procesie i jego doskonaleniu oraz wyszukiwaniu luk stwarzających szansę rozwoju. Kładę duży nacisk na rozwój jednostki i firmy poprzez uświadamianie mocnych stron i wzmacnianiu poczucia osobistej odpowiedzialności za osiągnięte wyniki i realizowane cele.

W prowadzonych przeze mnie szkoleniach brali udział pracownicy firm i instytucji takich, jak: Tchibo, Przedsiębiorstwo Pszczelarskie Tomasz Łysoń, Nautica Incevtive, Fundacja im. Zofii Rydet, Alicja Nikodem Graphic Designer, Bank Spółdzielczy Muszyna – Krynica Zdrój, Atech - Paweł Węgrzyn, MT Partner, Noblecert, Antar, Creative Products, Invest Media, RCC NOVA, Smarttech, Targi w Lublinie S. A., Wędlina z Lublina S.A., Hortico S.A, HAP Armatura, Domex i inni.

Izabela Krejca-Pawski – trener sprzedaży i osiągnięcia celów

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