

Telefoniczna obsługa klienta: poznaj „język obsługi klienta”!

Warsztaty dedykowane dla pracowników Infolinii, Obsługi klienta i Reklamacji.

**Motto szkolenia:**

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

Termin i miejsce:**9 marca****Warszawa****Czas trwania:****10.00-16.00****Cena warsztatów:****500 zł/os -przy zgłoszeniu 1 osoby****390 zł/os -przy zgłoszeniu 2 osób****Warsztaty prowadzi:****Ekspert****Izabela Krejca-Pawski****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;

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

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:

- *manuale szkoleniowe: praktyczne dialogi ze scenkami opisującymi jak prawidłowo odpowiadać klientom podczas rozmów przez telefon*
- *instrukcję, jak wdrożyć efekty po szkoleniu*
- **tygodniowy program rozwoju:** 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)

- 1. Model telefonicznej obsługi klienta, a skuteczność Twoich rozmów**
 - 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. Jak mówić do klientów: poznaj „język obsługi klienta”**
 - a. Język obsługi klienta – o co chodzi?
 - 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?
- 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?
- 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.

Ekspert prowadzący warsztaty:

Izabela Krejca-Pawski
Trener i ekspert profesjonalnej obsługi klienta

Dlaczego warto mi zaufać?

- ✓ Jestem ekspertem z zakresu profesjonalnej obsługi klientów i obsługi reklamacji
- ✓ Mam 10 letnie doświadczenie w pracy z klientami - czyli sama stosowałam techniki, z których teraz szkole
- ✓ Przeszkoliłam ponad 650 osób
- ✓ Odsłuchiwałam ponad 1000 godzin nagrań rozmów z klientami, analizując ich mocne i słabe strony po to, aby poprawiać jakość pracy pracowników
- ✓ Byłam trenerem wewnętrznym, gdzie często wspierałam pracowników w zakresie technik radzenia sobie z trudnymi klientami podczas obsługi klientów na infolinii
- ✓ Zawodowo od 4 lat zajmuję się zwiększaniem wyników i poprawianiem jakości pracy szkolonych osób
- ✓ Piszę artykuły na temat profesjonalnej obsługi klienta między innymi dla Magazynu Szef sprzedaży, Opineo.pl, drsprzedaz.pl
- ✓ Jestem certyfikowanym trenerem oraz przepracowałam na salach szkoleniowych prawie 1000 godzin, co zapewnia mi duże doświadczenie w zakresie projektowania efektywnych szkoleń.

W prowadzonych przeze mnie szkoleniach brali udział pracownicy firm i instytucji takich, jak: Małopolski Oddział Wojewódzki NFZ, Archiwum Państwowe w Katowicach, Zamek Królewski w Warszawie, Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego, Urząd Lotnictwa Cywilnego, IPN Oddział w Krakowie, Fundacja im. Zofii Rydet, Tchibo, Przedsiębiorstwo Pszczelarskie Tomasz Łysoń, Nautica Incevtive, 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, Smarttech, Targi w Lublinie S. A., Wędlina z Lublina S.A., Hortico S.A, HAP Armatura, Domex i inni.

Zobacz także:**Referencje i opinie uczestników szkoleń:**

<http://lepszasprzedaz.pl/o-mnie/opinie-klientow/>

Pełną galerię zdjęć ze szkoleń oraz referencje zamieszczam tutaj:

<http://www.pinterest.com/ikpszkoli/>

Obejrzyj moje nagrania na You Tube:

<https://www.youtube.com/channel/UCYf9af8BQgVzgYjow8ERIMA/videos>



FORMULARZ ZGŁOSZENIA NA SZKOLENIE:
Telefoniczna obsługa klienta- poznaj „język obsługi klienta”
z ekspertem Izabelą Krejca-Pawski

9.03.2015r. Warszawa (poniedziałek), godziny: 10.00-16.00

Zgłoszenie proszę przesłać mailem jako skan na adres: biuro@ikpszkolonia.pl

Nazwa firmy:	
Dane do faktury: (numer NIP, adres, kod pocztowy)	
Dane osoby zgłaszającej :	
Kontakt do osoby zgłaszającej:	Telefon: E-mail:
Dane uczestnika/ uczestników:	1. 2. 3.
Kontakt do uczestników:	Telefon: E-mail:
Koszt udziału:	500 zł / 1 osoba; 390zł/ osoba przy zgłoszeniu 2 uczestników
Rozliczenie kosztu udziału:	500 zł (koszt za osobę) x(ilość osób) =..... (koszt udziału)
Oświadczenie:	Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z warunkami udziału w szkoleniu przedstawionymi na następnej stronie tego formularza oraz akceptujemy wszystkie warunki udziału w szkoleniu.

.....

Data

.....

Popis osoby upoważnionej i pieczęć firmy

WARUNKI UDZIAŁU W SZKOLENIACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ IKP SZKOLENIA:

1. Warunkiem udziału w szkoleniu jest przesłanie poprawnie wypełnionego formularza zgłoszeniowego w formie skanu na adres e-mail: biuro@ikpszkolenia.pl
2. Każde zgłoszenie udziału jest potwierdzane informacją zwrotną o otrzymaniu formularza zgłoszeniowego w formie wiadomości e-mail.
3. Szczegółowe informacje organizacyjne (miejsce szkolenia, harmonogram) są przesyłane na trzy dni robocze przed szkoleniem **w momencie jego potwierdzenia.**
4. Opłata za udział w szkoleniu następuje po jego realizacji na podstawie faktury wystawionej przez IKP Szkolenia Izabela Krejca-Pawski, ul. ul. Zakopiańska 103a/3 30-418 Kraków NIP:6792814447, w terminie 14 dni od daty realizacji szkolenia **na rachunek bankowy 77 1030 0019 0109 8510 0194 0357 Citi Bank Handlowy.**
5. Koszt udziału w szkoleniu zawiera materiały szkoleniowe w wersji drukowanej, notatnik, długopis, imienny certyfikat uczestnictwa w szkoleniu, przerwy kawowe i lunch. Koszt udziału nie obejmuje kosztu noclegów, dojazdu uczestników i parkingu.
6. Organizator szkolenia, IKP Szkolenia Izabela Krejca-Pawski, zastrzega sobie możliwość odwołania szkolenia z przyczyn od siebie niezależnych, m.in. zbyt małej grupy uczestników, choroby trenera i innych okoliczności, na które organizator nie ma wpływu. Organizator w przypadku odwołania szkolenia nie zwraca kosztów poniesionych za ewentualny nocleg i transport uczestników.
7. Zgłaszający oświadcza, że w przypadku nie przybycia na szkolenie bez uprzedniej rezygnacji najpóźniej na cztery dni robocze przed rozpoczęciem szkolenia, Organizator obciąży zgłaszającego pełną kwotą uczestnictwa w szkoleniu. Rezygnacji z udziału w szkoleniu można dokonać tylko drogą mailową na adres biuro@ikpszkolenia.pl.
8. Zgłaszający wyraża zgodę na umieszczenia danych w bazie firmy IKP Szkolenia Izabela Krejca-Pawski i ich przetwarzania na potrzeby realizacji usługi szkoleniowej zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych.
9. Przesłanie zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją regulaminu i warunków uczestnictwa w szkoleniu i jest jednoznaczne z zawarciem umowy upoważniającej IKP Szkolenia Izabela Krejca-Pawski z siedzibą w Krakowie do wystawienia faktury bez składania podpisu przez Zgłaszającego.

Szkolimy inspirująco, konkretnie i praktycznie.
Zapraszam na szkolenie!



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