

Psychologiczne aspekty obsługi Klienta

DATA: do ustalenia z Klientem, czas trwania szkolenia 2 dni: 14 godzin

MIEJSCE: forma stacjonarna w siedzibie Klienta lub w siedzibie Organizatora

CENA: 1800 zł netto/osoba

LICZBA OSÓB NA SZKOLENIU: min. 3

Cel usługi

Podczas szkolenia każdy z uczestników podniesie swoje kompetencje w zakresie pracy z trudnym klientem. Poznanie psychologicznych aspektów obsługi klienta pozwoli na wykorzystanie swojego potencjału w codziennej pracy w stopniu maksymalnym. Poznane taktyki i techniki umożliwią podniesienie umiejętności rozwiązywania trudnych sytuacji. Szkolenie pomoże radzić sobie w sytuacjach stresowych. Uczestnicy zdiagnozują swoje słabe i mocne strony w kontaktach z klientami i podniosą swoje kompetencje w zakresie lepszej komunikacji i obsługi klienta.

Udział w szkoleniu pomoże znaleźć odpowiedzi na pytania:

- ✓ Jak stworzyć wiarygodność i zaufanie w kontaktach z klientem?
- ✓ Jak wykorzystywać mowę ciała podczas budowania zaufania z klientem?
- ✓ Jakie są rodzaje osobowości klientów?

Ramowy program usługi

Moduł I. Psychiczne przygotowanie do obsługi klienta

- Pozytywna postawa – rola pozytywnego nastawienia w relacji z klientem
- Mowa ciała – środki niewerbalne wykorzystywane w kontaktach z klientem,
- Zadawanie pytań – kształtowanie umiejętności efektywnego zadawania pytań
- Aktywne słuchanie – filar partnerskiej komunikacji z klientem
- Samoświadomość pracownika a kontakt z klientem
- Osobowość pracownika a osobowość trudnego klienta

Moduł II. Typy osobowości klientów - kształtowanie zachowań poprzez indywidualne podejście do klienta

- Psychologiczna charakterystyka typów klienta
- Umiejętność dostosowania swojego stylu komunikacji do różnych typów
- klienta – sposoby obsługi poszczególnych klientów, rodzaje skutecznych pytań w zależności od typu klienta

Moduł III. Budowanie wiarygodności i zaufania w kontaktach z klientem

- Techniki szybkiego zdobywania zaufania klienta
- Zasady wykorzystywania pytań otwartych, zamkniętych i sugerujących
- Psychologiczne aspekty kontaktów z klientem – eliminacja stresu i nieśmiałości

Moduł IV. Sytuacje trudne i ich rozwiązywanie

- Sposoby radzenia sobie z niewygodnymi pytaniami klientów
- Sposoby na krytykę i obiekcje klienta
- Techniki radzenia sobie z manipulacjami
- Asertywność w kontaktach z trudnym klientem

Efekty usługi

Wiedza:

Uczestnik po szkoleniu zna typy osobowościowe klientów i potrafi dobrać sposób ich obsługi i budowania wiarygodności i zaufania w kontaktach z klientem, zna metody radzenia sobie w sytuacjach trudnych, zna narzędzi wykorzystywanych w obsłudze klienta, rozumie wzajemne zależności między stresem a reakcjami organizmu.

Umiejętności:

Uczestnik po szkoleniu potrafi rozpoznać osobowości klienta i rozumie mechanizmy rządzące typami osobowości, potrafi stosować język korzyści i perswazji, potrafi radzić sobie z trudnym klientem, stosować techniki manipulacji i asertywności. Ponadto uczestnik potrafi dotrzeć do klienta poprzez rozmowę bezpośrednią i przełamywać bariery w pierwszym kontakcie z klientem.

Grupa docelowa

Osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy z zakresu psychologicznych aspektów sprzedaży, osoby mające bezpośredni kontakt z klientami.

Osoba prowadząca:

psycholog z wykształcenia i pasji. Od ponad 30 lat (tj. od ukończenia studiów w Uniwersytecie Warszawskim w 1987r.) aktywnie zajmuje się pomaganiem innym w rozumieniu siebie i wszelkich relacji międzyludzkich. Tej aktywności podporządkowane zostały dodatkowe szkolenia, z których najważniejsze to studia podyplomowe z zakresu: Orientacji i Poradnictwa Zawodowego (Uniwersytet Łódzki 1997 r.), Studium Kształtowania Umiejętności Skutecznego Nauczania (Instytut Badań Edukacyjnych 1999r.) oraz Profesjonalny Coach (IMPAKT 2013 r.). Aktualna aktywność zawodowa obejmuje m.in.: Łódzkie Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego jako nauczyciel konsultant oraz Społeczną Akademię Nauk jako wykładowca m.in. psychologii społecznej.

W zakresie kompetencji kluczowych dotyczących obsługi klienta naczelne miejsce zajmuje organizowanie i prowadzenie różnorodnych treningów (m.in. komunikacji interpersonalnej, zachowań asertywnych, zarządzania stresem, rozwiązywania konfliktów, treningu interpersonalnego, treningu uwrażliwiającego, podejmowania decyzji, wywierania wpływu na innych).

Główne aktywności jako doradca zawodu: organizowanie, przeprowadzanie i analiza badań przydatności do zawodu, konstruowanie narzędzi badawczych rozpoznawania predyspozycji do wykonywania określonego zawodu, organizowanie i przeprowadzanie zajęć z zakresu najistotniejszych dla danego obszaru zawodowego kompetencji społecznych.

Do ważnych osiągnięć zawodowych zaliczyć należy:

- ✓ projektowanie i wdrażanie programów autorskich w zakresie doradztwa zawodowego, orientacji i poradnictwa zawodowego,
- ✓ organizację i prowadzenie zajęć na kursach, warsztatach metodycznych w ramach Szkolnych Ośrodków Kariery,
- ✓ projektowanie, organizację i prowadzenie zajęć na kursach w zakresie kształtowania praktycznych umiejętności funkcjonalnych,
- ✓ projektowanie, organizację i prowadzenie zajęć w zakresie przygotowania do wejścia na rynek pracy i doradztwa zawodowego,
- ✓ organizację i prowadzenie zajęć warsztatowych dla kobiet z zakresu przeciwdziałania przemocy i dyskryminacji kobiet,
- ✓ projektowanie i wdrażanie autorskich programów w zakresie zarządzania emocjami,
- ✓ praca indywidualna z klientem metodami coachingu.

Kontakt ws szkolenia:

Joanna Siwińska

Kierownik Działu Szkoleń i Projektów

e-mail: joanna.siwinska@sse.lodz.pl

komórka.: (+48) 605 195 888

telefon: (+48) 42 275 50 76