

Akademickie Centrum Kompetencji
Collegium Witelona Uczelnia Państwowa
ul. Sejmowa 5A
59-220 Legnica
pokój 14, budynek D



Obsługa trudnego klienta

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności w zakresie profesjonalnych rozmów z Klientem w sytuacjach nadzwyczajnych. Uczestnicy poznają typologię Klientów i dowiedzą się jak dopasować rozmowę do stanu emocjonalnego oraz typu osobowości rozmówcy, co zrobić by klienci wysłuchali argumentów, jak radzić sobie z obsługą Klienta w sytuacjach konfliktowych, jak radzić sobie ze stresem podczas trudnej rozmowy z Klientem, jak reagować na zarzuty ze strony Klienta. Ponadto uczestnicy nauczą się jak rozpoznawać mechanizmy funkcjonowania w trudnych sytuacjach i jak wzmocnić asertywną postawę w relacji z Klientami.

Szkolenie obejmuje następujące zagadnienia:

1. Rola emocji i naszego nastawienia w kontakcie z Klientem:
 - rola własnego nastawienia do innych – budowanie pozytywnego nastawienia,
 - samoświadomość, a kontakt z Klientem,
 - zmiana myślenia o sobie i innych kluczem do sukcesu,
 - przekonanie i stereotypy,
 - własne ograniczenia i możliwości,
 - zamiana przeszkadzających nawyków.
2. Komunikacja w obsłudze trudnego Klienta:
 - bariery komunikacji
 - analiza własnego stylu komunikacyjnego,
 - techniki skutecznej komunikacji i ich wpływ na obsługę Klienta,
 - sztuka zadawania pytań - pytania otwarte, zamknięte, sugerujące, hipotetyczne,

- rozpoznawanie ukrytych potrzeb klienta, metoda nurkowania, identyfikacja typu, dążeń i sytuacji klienta,
 - procesy decyzyjne klientów – rola wartości, potrzeb i dążeń.
3. Komunikacja za pomocą gestów. Jak wzmacniać przekaz werbalny:
- jak nawiązać dialog z osobą postrzegającą świat w odmienny sposób niż ja? Dopasowanie własnego modelu do modeli świata innych,
 - siła komunikacji niewerbalnej – dlaczego zwracamy szczególną uwagę na to jak się zachowujemy oraz jak odbierają nas inni. Jak stworzyć spójny wizerunek podczas przekazu by poziom werbalny i niewerbalny był identyczny?
 - techniki budowania wiarygodności przekazu : ton głosu, gesty, słowa,
 - dopasowanie się do rozmówcy, czyli odzwierciedlanie swoim zachowaniem zachowania partnera w rozmowie. Neurony lustrzane.
4. Metaprogramy, jako źródło pełnego zrozumienia Klienta i możliwości dopasowania stylu rozmowy biznesowej do jego oczekiwań.
5. Narzędzia komunikacji podczas obiekcji Klienta. Komunikacja w sytuacji konfliktowej:
- zdania, zwroty doceniające i dowartościowujące Klienta,
 - argumentacja i przekonywanie do swoich racji. Rola argumentów, faktów, konkretnych informacji w procesie reklamacji,
 - język korzyści,
 - techniki przekonywania: zmiana perspektywy,
 - intonacja głosem,
 - techniki lingwistyczne – słowa, które uspokajają,
 - słowa, które wywołują gniew klienta.
6. Wywieranie wpływu i manipulacje ze strony Klientów – rozpoznawanie i przeciwdziałanie. Elementy języka perswazji:
- istota manipulacji i perswazji,
 - techniki wywierania wpływu – reguły i techniki wywierania wpływu.
7. Asertywność, czyli umiejętność bronięcia swoich praw w kontakcie z Klientami:
- asertywność i jej definicje,
 - perswazja i asertywność w odpowiadaniu na niezadowolenie klientów,
 - zachowania agresywne i uległe – diagnoza własnego poziomu asertywności,
 - rola empatii,
 - techniki pracy z trudnym klientem wykorzystujące asertywność,
 - komunikat Ja,

- wyrażanie osobistych opinii i przekonań,
 - umiejętność odmawiania w sposób konstruktywny,
 - reagowanie na emocje,
 - model reagowania na emocje niezadowolonego i agresywnego klienta,
 - rozwijanie umiejętności radzenia sobie z krytyką klientów,
 - stawianie granic „trudnemu” klientowi.
8. Sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresowymi w kontakcie z Klientem:
- stres a kontakt z klientami – czyli jak przekształcić trudne sytuacje w pozytywne relacje na przyszłość,
 - negatywne emocje – jak sobie z nimi radzić i jak wykorzystywać

Zajęcia prowadzi:

mgr Ewa Karlińska - trener rozwoju osobistego, doradca zawodowy, coach, specjalista w dziedzinie etykiety biznesowej, standardów obsługi. Kreator profesjonalnego wizerunku biznesowego. Prowadzi w tej tematyce warsztaty, szkolenia i wykłady. Absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego na kierunku Filozofia. Ukończyła Studia Podyplomowe z zakresu Komunikacji i Kreowania Wizerunku na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Studia Podyplomowe: Doradca Zawodowy na Europejskim Rynku Pracy w Wyższej Szkole Handlowej we Wrocławiu. Absolwentka Szkoły Trenerów Wszechnicy Jagiellońskiej jest coachem licencjonowanym przez Instytut Coachingu i Mentoringu oraz Facylitatorem Open Space Technology.