



Fundacja  
**Jeden Uniwersytet**

## **NOWOCZESNA OBSŁUGA KONSUMENTA Z UWZGLĘDNIENIEM SYTUACJI PROBLEMATYCZNYCH**

### **Grupa docelowa**

Pracownicy sektora usług, szczególnie tych związanych z obsługą klienta, zarówno na poziomie front-office, jak i back-office. Pracownicy bezpośrednio obsługujący klienta oraz osoby odpowiedzialne za zarządzanie zespołami obsługi klienta, a także przedstawiciele działów marketingu i sprzedaży. Szkolenie może być dostosowane do różnych poziomów doświadczenia zawodowego, z uwzględnieniem zarówno osób początkujących, jak i tych bardziej doświadczonych w obszarze obsługi klienta.

**Termin szkolenia** - kwiecień - listopad 2024, dokładny termin do ustalenia po zebraniu się grupy szkoleniowej

**Miejsce szkolenia** - do ustalenia

**Cena za osobę** - 3000,00 zł (netto)

**Sposób przygotowania uczestników** - udział w kursie nie wymaga od uczestników wcześniejszego przygotowania

**Informacje o prowadzącym/cych** - Osoby posiadające doświadczenie w zakresie nowoczesnej obsługi klienta z uwzględnieniem sytuacji problematycznych



Fundacja  
**Jeden Uniwersytet**

## **NOWOCZESNA OBSŁUGA KONSUMENTA Z UWZGLĘDNIENIEM SYTUACJI PROBLEMATYCZNYCH**

### **Cele szkolenia**

- Zapewnienie uczestnikom szkolenia nowoczesnych i skutecznych narzędzi oraz technik obsługi klienta
- Wyposażenie uczestników w umiejętność identyfikacji i skutecznego rozwiązywania sytuacji problematycznych w kontakcie z klientem, w tym skomplikowanych reklamacji czy trudnych rozmów
- Kształtowanie umiejętności efektywnej komunikacji z klientem, zarówno w formie bezpośredniej, jak i poprzez różne kanały komunikacyjne, zwracając uwagę na aspekty wirtualnej obsługi klienta
- Podniesienie świadomości uczestników na temat różnorodności klientów oraz dostarczenie narzędzi umożliwiających elastyczne dostosowywanie się do różnych potrzeb, oczekiwań i preferencji klientów
- Kształtowanie strategii budowania pozytywnych relacji z klientami, mających na celu zwiększenie lojalności i pozytywnego postrzegania marki

### **Program szkolenia i przewidziana liczba godzin**

**Przewidziana liczba godzin: 16**

#### **Program szkolenia:**

- Wprowadzenie
- Budowanie pozytywnych relacji w obsłudze klienta
- Analiza SWOT
- ABC komunikacji z klientem
- Rola pierwszego wrażenia
- Unikanie zwrotów niepożądanych
- Metoda rozpoznawania potrzeb i oczekiwań klientów
- Skuteczne metody na dobre pierwsze wrażenie w rozmowie telefonicznej
- Zasady rozmowy telefonicznej
- Obsługa klienta w social mediach
- Proces obsługi zamówień od przyjęcia po dostarczenie
- Zasady skutecznego zarządzania zamówieniami i terminami
- Reagowanie na niepożądane komunikaty ze strony klienta
- Źródła powstawania trudnych sytuacji
- Tworzenie procedur obsługi reklamacji i monitorowanie jakości usług
- Asertywność i empatia w relacji z klientem
- Asertywne techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami
- Emocje i stres - jak sobie z nimi radzić
- Podsumowanie