

# **Szkolenie: Profesjonalna obsługa Klienta**

## Szczegółowy program szkolenia

### **1. Kultura organizacji i jej znaczenie w procesie obsługi klienta**

- Wartości i normy jako najważniejsze elementy kultury organizacyjnej

### **2. Profesjonalna obsługa klienta co to takiego?**

- Znaczenie profesjonalnej obsługi klienta w urzędzie
- Korzyści z obsługi klienta
- Oczekiwania klientów

### **3. Typologia klientów i sposoby postępowania**

- Typologia i rozpoznawanie zachowań klientów
- Model DISC
- Radzenie sobie z różnymi typami klientów oraz ich obiekcjami

### **4. Etapy obsługi klienta**

- Pierwszy kontakt, pierwsze wrażenie
- Tworzenie dobrego klimatu w rozmowie z klientem
- Przekonywująca argumentacja - jak skutecznie dotrzeć z argumentami do klienta
- Finalizowanie rozmowy - jak pozostawić ostatnie dobre wrażenie

### **5. Komunikacja w obsłudze klienta**

- Model komunikacji w oparciu o style zachowań DISC
- Aktywne słuchanie
- Precyzyjny komunikat
- Informacja zwrotna
- Mowa ciała

### **6. Asertywność**

- Techniki asertywne

### **7. Radzenie sobie z trudnym klientem czyli jak postępować z obiekcjami/reklamacjami**

- Obiekcje i zastrzeżenia
- Postępowanie z obiekcjami

- Techniki odpowiadania na obiekcje
- Parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlenie uczuć, podsumowanie

## **8. Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych**

- Detektory konfliktu
- Style rozwiązywania konfliktu
- Mediacja i decyzje stron trzecich