

# Obsługa klienta

## Cele szkolenia

- Rozwój umiejętności długofalowej współpracy z klientem.
- Diagnoza własnych silnych stron i ograniczeń w obsłudze klienta.
- Doskonalenie umiejętności docierania do potrzeb klienta.
- Ćwiczenie zaawansowanych technik komunikacyjnych.

## Tematy poruszane na szkoleniu

- Rola Działu Obsługi Klienta w nowoczesnej firmie:
  - konkurowanie usługami – ciągła poprawa usług – jakość w usługach
  - rola pracowników pierwszej linii – "chwile prawdy"
  - kontakt z klientem jako okazja do zbierania informacji o potencjalnym niezadowoleniu – rozpoznawanie potrzeb niezgłoszonych
- Budowanie relacji z klientem wewnętrznym:
  - przepływ informacji wewnątrz firmy
- Komunikacja werbalna, parawerbalna i niewerbalna:
  - komunikacja niewerbalna
  - dostosowywanie się do klienta
  - przekształcanie informacji technicznych na język zrozumiały dla klienta
- Rozwiązywanie problemów klientów:
  - zbieranie informacji – identyfikacja problemu – precyzowanie problemu klienta
  - udzielanie informacji o procedurach
  - radzenie sobie przy reklamacjach
- Techniki przydatne przy trudnej rozmowie:
  - techniki słuchania i język pozytywny
  - rola własnego nastawienia
  - etapy postępowania w trudnych sytuacjach (np. agresywny klient, obwinianie firmy, podważanie procedur firmy)
  - techniki utrzymywania kontroli nad rozmową
- Komunikacyjne typy klientów:
  - ocena typu klienta
  - potrzeby różnych typów klientów – jak się do nich odnosić?
  - kontrolowanie rozmowy przy różnych typach klientów