

# Trudne sytuacje w obsłudze klienta

## Cele szkolenia

- Rozumienia perspektywy klienta i jego potrzeb w trudnej sytuacji.
- Komunikowanie się z klientem ze szczególnym zwróceniem uwagi na rozmowy telefoniczne.
- Ćwiczenie umiejętności kontrolowania rozmowy z klientem.
- Techniki radzenia sobie z emocjami i sytuacjami emocjonalnymi w kontakcie z klientem.
- Sposoby rozwiązywania trudnych sytuacji w kontakcie z klientem.

## Tematy poruszane na szkoleniu

- Rola działu obsługi klienta we współczesnej firmie:
  - jakość w obsłudze klienta jako przewaga konkurencyjna
  - operacyjna i komunikacyjna rola działu obsługi
  - zarządzanie relacją z klientem jako strategiczne działanie działu
  - sprawność operacyjna działu - dlaczego klienci odchodzą od firmy - "chwile prawdy"
- Rozumienie potrzeb klienta:
  - rodzaje potrzeb: potrzeby merytoryczne - psychologiczne - proceduralne
  - dobór rozwiązań i indywidualizacja korzyści prezentowanych klientowi
  - dostosowanie języka i argumentacji do potrzeb klienta
  - przekształcanie informacji technicznych na język zrozumiały dla klienta
- Rozwiązywanie problemów klientów:
  - zbieranie informacji - identyfikacja problemu - precyzowanie problemu klienta
  - słuchanie i okazywanie słuchania
  - rzeczowa komunikacja w sytuacji kontaktu bezpośredniego i telefonicznego
  - specyfika telefonicznej obsługi klienta - kluczowe aspekty w pracy z telefonem
  - techniki utrzymywania kontroli nad rozmową
  - używanie notatek przy obsłudze klienta
- Rozwiązywanie konfliktów w obsłudze klienta:
  - obiekcje czy zarzuty
  - dwa etapy pracy z zarzutami (konkretyzacja i przeformułowanie)
  - rodzaje i źródła konfliktu
- Typy klientów:
  - diagnoza typu klienta
  - dostosowanie się do potrzeb różnych typów
  - kontrolowanie rozmowy z różnymi typami klientów
- Techniki przydatne przy trudnej rozmowie:
  - techniki słuchania i język pozytywny
  - etapy postępowania w trudnych sytuacjach (np. agresywny klient, obwinianie firmy, podważanie procedur firmy)
  - przekształcenie trudnej sytuacji w okazję - zatrzymanie klienta
- Radzenie sobie z własnymi emocjami w sytuacji konfrontacji (także w kontakcie telefonicznym):
  - oddzielanie warstwy merytorycznej od psychologicznej
  - rola własnej postawy i jej wpływ na komunikację
  - techniki asertywne
- Radzenie sobie z wyzwaniem - trudni klienci i trudne sprawy:

- przyczyny trudnych zachowań klientów
- zasady postępowania w typowych trudnych sytuacjach

