

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W PRAKTYCE.
JAK RADZIĆ SOBIE W TRUDNYCH, STRESUJĄCYCH SYTUACJACH?
JAK WŁAŚCIWIE BUDOWAĆ POZYTYWNA RELACJĘ W
KONTAKCIE Z KLIENTEM? JAK ROZWIĄZYWAĆ PROBLEMY?

WAŻNE INFORMACJE:

Bezpośrednia praca z klientem, związana z jego obsługą jest swoistym wyzwaniem nie tylko dla naszej wiedzy i kompetencji, ale przede wszystkim sprawdzianem w zakresie budowania pozytywnej komunikacji z klientami – mieszkańcami, przedsiębiorcami, pracownikami innych instytucji czy organizacji, które współpracują z naszą jednostką. By relacje te były prawidłowe, a obsługa profesjonalna potrzebna jest solidna porcja wiedzy w zakresie opanowania technik radzenia sobie ze stresem, przeciwdziałania manipulacjom, podniesienia umiejętności obsługi klienta, a także unikania konfliktów.

W celu zdobycia wiedzy i wzmocnienia kompetencji w zakresie tej tematyki, proponujemy Państwu uczestnictwo w szkoleniu, podczas którego, prowadząca:

- Przedstawi narzędzia i techniki dotyczące budowania pozytywnej komunikacji z klientem, nawiązywania właściwych relacji oraz zapobiegania kryzysom.
- Wy tłumaczy, na czym polegają efektywne formy komunikacji.
- Przypomni, jakie są fazy kontaktu z klientem oraz niezbędne kompetencje, by zbudować pozytywną relację i uniknąć konfliktu.
- Wskaże zasady prowadzenia rozmowy z klientem w oparciu o standardy obsługi.
- Podpowie, jak w codziennej pracy radzić sobie w trudnych sytuacjach w kontakcie z klientem szczególnie wymagającym czy „trudnym”.

Uwaga! Szkolenie to proponujemy także w formule zamkniętej dla pracowników całej instytucji!

CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:

- Wzmocnienie kompetencji w zakresie budowania właściwych wzorów zachowań, nastawionych na klienta.
- Poznanie technik budowania **pozytywnych relacji w kontakcie z klientem.**
- **Budowanie zaufania i pozytywnego wizerunku urzędu i jego pracowników, poprzez doskonalenie technik związanych z prawidłową komunikacją i obsługą klienta.**
- Nabycie umiejętności unikania konfliktów oraz rozwiązywania ich, a także radzenia sobie w sytuacjach trudnych związanych z obsługą klienta.
- Wypracowanie technik, pomocnych **przy rozwiązywaniu zastrzeżeń, zgłaszanych przez klientów.**
- Nabycie umiejętności na temat tego, jak **rozładować sytuację i uspokoić zdenerwowanego klienta.**
- Wskazanie:
 - Jak postępować z różnymi typami klienta?
 - Jak nawiązywać kontakt z klientem?
 - Co zrobić, by nie stracić głowy i zachować zimną krew w sytuacji trudnej, stresującej?

- Jak być wiarygodnym w swoim przekazie?
- Jak spokojnie reagować na zachowania klientów?
- Jak prowadzić rozmowę, by nie ulec manipulacji?
- Co jest dozwolone, a co nie w kontaktach z klientami?
- Jak radzić sobie z obiekcjami i uprzedzeniami ze strony klienta?
- Jak przekonać klienta, że chcemy mu pomóc, gdy klient wie lepiej?
- W jaki sposób uspokoić zdenerwowanego klienta?

PROGRAM:

1. Wprowadzenie do szkolenia.

2. Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta:

- Jakość obsługi klienta w urzędzie: jak jest, a jak być powinno?
- Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów w urzędzie - wiele trzeba, aby nasza wiarygodność była niepodważana.
- Rola przekonań w podejściu do klienta i jakości obsługi - sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb.
- „Trudny klient” - charakterystyka.

3. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem:

- Nastawienie fundamentem pozytywnych relacji.
- Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami?
- Elastyczność w kontaktach z klientami - pamiętaj wszystko ma swoje granice.
- Metoda Super: Skuteczność, Upewnianie, Prezencja, Empatia, Reakcja.

4. Psychologia obsługi klienta:

- Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta w urzędzie.
- Typologia klientów.
- Osobowościowa geneza „trudnego klienta”.
- Style zachowań klientów.
- Procesy decyzyjne klientów, rola wartości, potrzeb i dążeń.
- Sposoby postępowania z różnymi klientami w urzędzie.

5. Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem:

- Trafne spostrzeganie i ocena innych.
- Fazy kontaktu z klientem i niezbędne kompetencje w poszczególnych fazach:
 - nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji),
 - identyfikacja typu, sytuacji i dążeń klienta (techniki zadawania pytań, trafna ocena innych, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, przeciwdziałanie błędom w komunikacji),
 - prezentacja rozwiązania zgodnie z uprawnieniami urzędu (mocna prezentacja, budowanie argumentacji, przekonywanie),
 - reakcja na obiekcje (kontrola emocji, kontrola komunikacji niewerbalnej, asertywne komunikowanie się, techniki wywierania wpływu, negocjacje cenowe),
 - zamknięcie kontaktu (techniki zamknięcia, reakcja na manipulację, budowanie relacji, techniki wywierania wpływu).

6. Manipulacje ze strony klientów w urzędzie - rozpoznawanie i przeciwdziałanie:

- Istota manipulacji i perswazji.
- Model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację.
- Technika dostrajania i prowadzenia.
- Moc i magia słowa.
- Celowość nieprzestrzegania regulaminów przez klientów - zestaw praktycznych wskazówek dla pracowników urzędu.

7. Trudne sytuacje w kontaktach z klientami w urzędzie:

- Diagnoza zarzutów klienta.
- Geneza sytuacji trudnych, czyli jak działać, gdy klient wie lepiej?
- Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych.
- Uprzedzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń klienta.
- Rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami.
- Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych.
- Narzędzia asertywności i ograniczania skutków stresu.

8. Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez klientów:

- Identyfikacja problemu klienta:
 - sytuacja z klientem zdenerwowanym,
 - sytuacja z klientem roszczeniowym,
 - sytuacja z klientem aroganckim i krzyżącym,
 - sytuacja z klientem, który wie lepiej.
- Ustalanie celu działania.
- Techniki i narzędzia służące do poszukiwania rozwiązań.
- Wdrożenie rozwiązań.

9. Rozładowywanie sytuacji i uspokajanie zdenerwowanego klienta:

- Zarzuty, uwagi, ataki i obiekcje klienta. Jak podchodzimy do nich zwykle (konfrontacja), a jak należy to robić?
- Podstawowe metody rozładowywania napięcia i uspokajania zdenerwowanego rozmówcy.
- Techniki przekonywania klienta, że mimo iż pracujemy w urzędzie, zrobimy wszystko, by mu pomóc.
- Metody budowania zrozumienia i zaufania.

10. Dyskusja, odpowiedzi na pytania uczestników.

ADRESACI:

Pracownicy jsfp, w tym jst i jednostek podległych:

- zajmujący się bezpośrednią obsługą interesantów w urzędach gmin, miast, starostw powiatowych, urzędów marszałkowskich oraz w ich jednostkach organizacyjnych,
- pierwszego kontaktu, którzy udzielają informacji i kierują interesantów do odpowiednich działów, pracownicy punktów obsługi klienta, infolinii, obsługujące sekretariat, w tym odbierające telefony od klientów,
- kierujący i nadzorujący pracę osób i działów, zajmujących się kontaktami z klientami i ich obsługą,
- odpowiedzialni za wydawanie decyzji, mający kontakt z klientem m.in. z wydziałów transportu, komunikacji, ewidencji ludności, usc, podatków, budownictwa, architektury, planowania przestrzennego, CEIDG, stypendiów, dodatków mieszkaniowych,
- pracownicy OPS i PCPR,
- osoby pracujące w oświacie samorządowej, kontaktujące się z rodzicami.

PROWADZĄCA:

Z wykształcenia specjalista do spraw komunikacji, socjolog, psychoterapeutka, coach, trener. Od kilkunastu lat pracuje z osobami indywidualnie oraz z zespołami. Prowadzi szkolenia i warsztaty z tematyki komunikacji, prawidłowej obsługi klienta, wypalenia zawodowego, zarządzania zespołami, różnych aspektów dostępności. Doskonale zna specyfikę samorządu. Szkoli od kilkunastu lat, w szczególności jsfp, w tym jst i ich jednostki organizacyjne (zwłaszcza ośrodki pomocy społecznej i szkoły). W szkoleniach największy nacisk kładzie na umiejętność budowania, wzmacniania świadomości oraz relacji, która stanowi fundament efektywnej oraz satysfakcjonującej pracy zespołów.

Profesjonalna obsługa klienta w praktyce. Jak radzić sobie w trudnych, stresujących sytuacjach? Jak właściwie budować pozytywną relację w kontakcie z klientem? Jak rozwiązywać problemy?



Szkolenie będziemy realizowali w formie **webinarium on line**.



13 listopada 2024 r.

Szkolenie w godzinach 9:00-13:00



Cena: 445 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu do **30 października 2024 r** cena: **399 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego, Centrum Mazowsze;
ul. Jelinka 6, 01-646 Warszawa;
tel. 533 849 116;
szkolenia@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe) TAK
NIE

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy:

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przesyłać do 7 listopada 2024 r.

UWAGA! Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____