



Szkolenie

## „Skuteczna obsługa Klienta”

Wartość szkolenia docenili m.in. pracownicy obsługi Klienta:



- IBM Global Services Delivery Centre Polska
- CEKO
- KUKA Roboter CEE GMBH
- Fundusz Regionu Wałbrzyskiego
- FM GROUP Mobile

### Zawartość:

TYPOWE PROBLEMY Z KTÓRYMI ZMAGAJĄ SIĘ PRACOWNICY OBSŁUGI KLIENTA .....	2
NASZA FILOZOFIA - PRAKTYKI BIZNESOWE OPARTE NA DOWODACH .....	2
PROWADZĄCY .....	3
SZKOLENIE: „SKUTECZNA OBSŁUGA KLIENTA” .....	4
DODATKOWE KORZYŚCI W RAMACH SZKOLENIA .....	5
WYCENA .....	6



**SZKOLENIE DEDYKOWANE JEST PRACOWNIKOM ZAJMUJĄCYM SIĘ OBSŁUGĄ KLIENTA, SPECJALISTOM Z DZIAŁÓW WSPARCIA TECHNICZNEGO, SPECJALISTOM Z DZIAŁÓW REKLAMACJI I POCZĄTKUJĄCYM HANDLOWCOM**

## TYPOWE PROBLEMY Z KTÓRYMI ZMAGAJĄ SIĘ PRACOWNICY OBSŁUGI KLIENTA

- Stanowiska związane z obsługą Klienta często są niesłusznie niedoinwestowane. Brak osób odpowiedzialnych za szkolenie, utrwalanie i testowanie umiejętności sprawia, że **pracownicy popełniają wiele kosztownych, wizerunkowych i technicznych błędów, których można uniknąć** dostarczając im odpowiednich kompetencji.

## KONSEKWENCJE

- Pracownicy obsługi Klienta są „twarzą” każdej firmy i od ich relacji z Klientami, szczególnie w dobie szybko rozpowszechniających się w social media informacji zależy **wizerunek organizacji**. Badania „The cost of poor customer service” (2009) pokazują, że **niewystarczająco dobra obsługa Klienta kosztuje organizacje rocznie 338,5 miliarda dolarów** (16 kluczowych gospodarek).

## KORZYŚCI ZE SZKOLENIA

- Podczas szkolenia Uczestnik zdobędzie wiedzę i umiejętności pozwalające w codziennej pracy dostarczyć Klientowi **satysfakcjonującego poziomu obsługi nawet w trudnej sytuacji**.



## NASZA FILOZOFIA - PRAKTYKI BIZNESOWE OPARTE NA DOWODACH

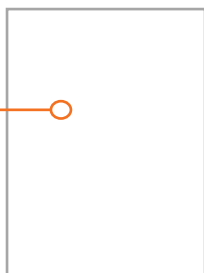
- ✓ Stosujemy interdyscyplinarne podejście polegające na połączeniu **wiedzy z wielu dziedzin**, dzięki czemu informacje przekazywane podczas zajęć są wyjątkowo praktyczne.
- ✓ Przygotowując nasze szkolenia opieramy się na **najlepszych dostępnych dowodach**, korzystamy z baz i opracowań naukowych trudno dostępnych w Polsce, co gwarantuje wysoką wartość przekazywanej wiedzy.
- ✓ Demaskujemy **powszechne mity** w zakresie m.in. zarządzania i sprzedaży, by **ograniczyć ich negatywny wpływ na wyniki organizacji**.
- ✓ Jako doradcy, wykorzystując **metodologię naukową** pomagamy firmom opracować **konkurencyjne rozwiązania** w zakresie kultury organizacyjnej, zarządzania, sprzedaży i obsługi Klienta.

## SKILL CASE – O NAS

Jesteśmy firmą szkoleniowo-doradczą, skupiającą grono specjalistów z najważniejszych obszarów biznesu: **zarządzania, sprzedaży, obsługi Klienta, prawa, ekonomii, psychologii, przywództwa i praktyk HR**.

Dostarczamy skrojonych na miarę, unikalnych rozwiązań i wiedzy budującej **przewagę konkurencyjną na rynku**.

Dzięki „**odchudzonemu**” modelowi biznesowemu, który wypracowaliśmy realizujemy wysokiej jakości usługi, w atrakcyjnej cenie, dzięki czemu **pomagamy naszym Klientom uniknąć niepotrzebnych kosztów**.



Karol Fjałkowski -  
ekonomista



Wojciech Kapułka -  
radca prawny



Agnieszka Radlińska  
- doradca d.s. HR



Arleta Guzowska -  
doradca d.s.  
zarządzania  
produkcją



Szymon Gruszka -  
wiceprezes Platinum Eye

## PROWADZĄCY

### PAWEŁ WOŹNIAK

- Menedżer projektów rozwojowych,
- trener biznesu Skill Case /ImProved
- Członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu



Absolwent Uniwersytetu Wrocławskiego i anglojęzycznych studiów „Managing Business” na Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu.

Dyplomowany coach – ukończył kurs “Professional Coach” zaaprobowany przez International Coach Federation (ścieżka ACSTH, certyfikat nr 437).

Twórca i koordynator kompleksowych działań rozwojowych dla pracowników działów sprzedaży, obsługi Klienta i menedżerów.

Pracuje w nurcie “Evidence based” (ang. “praktyk opartych na dowodach”) – przekazuje wiedzę i stosuje metody poparte wynikami aktualnych badań w dziedzinie psychologii, ekonomii i zarządzania.

Współpracował m.in. z grupami z następujących instytucji:

- ✓ IBM Polska,
- ✓ Volvo IT,
- ✓ Grupa Allegro,
- ✓ ZEBRA Sp. z o.o.,
- ✓ Fagormastercook S.A.,
- ✓ KUKA Roboter CEE GMBH,
- ✓ Centrum Edukacji Społecznej we Wrocławiu,
- ✓ Wrocławskie Centrum Wspierania Organizacji Pozarządowych „Sektor 3”,
- ✓ Wrocławskie Centrum Rozwoju Społecznego,
- ✓ Akzo Nobel,
- ✓ FM World Polska,
- ✓ FM World,
- ✓ FM GROUP Mobile,
- ✓ Konrad Jurga Screen by Play,
- ✓ SCA Hygiene Products,
- ✓ Travelplanet SA,
- ✓ CEKO Sp. z o.o.,
- ✓ Fundusz Regionu Wałbrzyskiego.

Prywatnie – biegacz, turysta i muzyk – amator. W wolnym czasie odkrywa uroki polskich gór. Zacztyany w kryminałach i literaturze sci-fi.

## SZKOLENIE: „SKUTECZNA OBSŁUGA KLIENTA”

### OPIS SZKOLENIA

Szkolenie dostarcza nie tylko użytecznej wiedzy, ale również kształtuje postawę konsultantów w stosunku do Klientów. W początkowej fazie szkolenia Uczestnicy dowiadują się, jaki ich praca ma wpływ na wyniki finansowe organizacji i czego Klienci oczekują w procesie obsługi. Następnie poznają podstawowe narzędzie, pozwalające uniknąć większości sytuacji trudnych w kontakcie z Klientem i silnie kształtujące satysfakcję z kontaktu, czyli język pozytywny. Kolejna część szkolenia przeznaczona jest na trening skutecznego operowania pytaniami i wykorzystania ich do szybkiego zbierania informacji od Klienta i kierowania rozmową. Następnie poruszony zostaje wątek spójności komunikatu, która, podobnie jak operowanie językiem pozytywnym, pozwala uniknąć wielu niepotrzebnych Klientowi i konsultantowi emocji. Kolejnym ważnym elementem jest wprowadzenie ogólnego standardu obsługi Klienta (ogólność jest konieczna, ponieważ wprowadzony standard nie może być sprzeczny z tymi, które są stosowane w firmach Uczestników). Finalnie trener zapoznaje Uczestników z prostą metodą radzenia sobie z tzw. „wymagającym Klientem” i przekazuje Uczestnikom wiedzę pomocną w tworzeniu trwałych, opartych na zaufaniu i szacunku relacji pomiędzy organizacją i jej Klientami.

### ZAKRES SZKOLENIA

- ✓ Wpływ poziomu satysfakcji Klientów na wyniki firmy
- ✓ Działania pracowników firmy, które najsilniej wpływają na opinie Klientów
- ✓ Wykorzystanie języka pozytywnego podczas rozmowy z Klientem
- ✓ Wykorzystanie odpowiednich pytań w procesie obsługi Klienta – badanie potrzeb i kierowanie rozmową
- ✓ Zapobieganie eskalacji emocji Klienta – spójność komunikatu
- ✓ Standard telefonicznej obsługi Klienta
- ✓ Postępowanie z wymagającym Klientem
- ✓ Czynniki pozwalające budować trwałą relację z Klientem.

### REZULTATY SZKOLENIA

Bezpośrednim rezultatem szkolenia jest uzyskanie przez Uczestników podstaw umiejętności obsługi Klienta bez popełniania najczęstszych błędów i radzenia sobie z typowymi sytuacjami trudnymi w korzystny z perspektywy wizerunku firmy sposób.

### CZAS TRWANIA SZKOLENIA

1 dzień szkoleniowy  
(9:00 – 18:00)

### STOSOWANE METODY

- Miniwykłady
- Demonstracje użycia narzędzi zawartych w programie
- Symulowane rozmowy z Klientami
- Ćwiczenia papier-ołówek zawarte w materiałach

## DODATKOWE KORZYŚCI W RAMACH SZKOLENIA



Imienne,  
obszerne  
materiały  
szkoleniowe



Follow-up  
poprzez email,  
telefonicznie  
lub poprzez  
skype



Profesjonalna  
informacja  
zwrotna



Prezent  
niespodzianka  
związany  
z tematem  
szkolenia



Imienny certyfikat  
potwierdzający  
kompetencje  
nabyte na szkoleniu

## DBAMY O BEZPIECZEŃSTWO KLIENTA



**Wysokie oceny**  
uczestników  
poprzednich szkoleń



**Sprawdzona wiedza,**  
szkolenie  
przygotowane w nurcie  
„evidence based”  
(praktyk opartych  
na dowodach)



W przypadku  
uzasadnionego  
niezadowolenia ze  
szkolenia  
– **zwrot środków**  
lub rekompensata

## WYCENA

W ramach szkolenia zapewniamy:

- ✓ Catering mięsny, wegański, wegetariański lub bezglutenowy (lunch i przerwy kawowe);
- ✓ Imienne materiały dla każdego Uczestnika;
- ✓ Konsultacje mailowe/telefoniczne z trenerem po szkoleniu;
- ✓ Indywidualny follow-up przeprowadzony poprzez skype, telefonicznie lub emailowo 2 tygodnie po zakończeniu szkolenia lub w innym dogodnym terminie;
- ✓ Dyplom ukończenia z wyszczególnionym zakresem szkolenia;
- ✓ 10 % rabatu na inne szkolenia otwarte i coaching dla Uczestników.<sup>1</sup>

I.p.	Pozycja	Jednostka	Koszt jednostkowy netto (pln)	Liczba	Wartość netto (pln)
1	Szkolenie „Narzędzia menedżera – reguły, kary i nagrody”	Uczestnictwo w jednodniowym szkoleniu (dla 1 osoby)	448	1	448
<b>Suma:</b>					<b>448</b>

Do wartości szkolenia należy doliczyć 23% VAT

W przypadku chęci zgłoszenia uczestnictwa więcej niż jednej osoby z firmy – prosimy o kontakt z naszym menedżerem projektów rozwojowych (Paweł Woźniak, tel. 886 082 246).

<sup>1</sup> Rabaty z kolejnych szkoleń nie sumują się.