

## Telefoniczna i Korespondencyjna Obsługa Klienta

Szkolenie zawiera wszystkie najważniejsze aspekty wykorzystywane podczas pracy z klientem. Uczestnicy poznają podstawowe zasady skutecznej komunikacji, w tym umiejętność precyzowania pytań, aktywnego słuchania i odpowiedniego precyzowania wypowiedzi.

Celem szkolenia jest zaprezentowanie podstawowych zasad profesjonalnej obsługi klienta przez telefon, jak i korespondencyjnie - email oraz pisma papierowe. Uczestnicy poznają od czego zależy skuteczność przekazu w komunikacji z klientem - w standardowych sprawach, jak i reklamacjach. Będzie również okazja poćwiczenia komunikacji asertywnej na przykładach.

Dla kogo:

Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich pracowników działów obsługi klienta oraz innych zespołów, mających do czynienia z klientem w codziennej pracy.

Zarówno dla osób początkujących, jak i zaawansowanych w pracy z klientami w formie telefonicznej i korespondencyjnej.

### Program szkolenia obejmuje następujące zagadnienia:

#### I. Profesjonalne standardy kontaktu z klientem:

- o przygotowanie do spotkania,
- o rozpoznawanie potrzeb,
- o zamykanie kontaktu.

#### II. Podstawowe źródła komunikacji:

- o mowa ciała (mimika, gesty, terytorium),
- o parajęzyk (ton głosu, barwa, tempo mówienia),
- o słowa.

#### III. Zasady skutecznej komunikacji telefonicznej z klientem.

#### IV. Efektywna komunikacja w korespondencji (emaile i listy tradycyjne):

- o słowa, które oddziałują na podświadomość,
- o siła ukrytych stwierdzeń,
- o implikacje,
- o pytania w procesie komunikacji,
- o pokonywanie obiekcji i celne riposty.

#### V. Różni klienci - różne osobowości.

#### VI. Sztuka perswazji - perswazyjne struktury językowe. Jak budować przekonujące wypowiedzi?

## **VII. Komunikacja interpersonalna w procesie reklamacyjnym:**

- rola nastawienia,
- rola komunikacji niewerbalnej w budowaniu relacji,
- znaczenie słuchania empatycznego,
- komunikacja werbalna - programatory językowe i różnica znaczeń,
- stwierdzenia podtrzymujące rozmowę i techniki rozładowania konfliktu.

## **VIII. Asertywność w komunikacji z klientem.**



## Informacje organizacyjne:

Forma szkolenia: **Szkolenie Online**

Cena regularna uczestnictwa jednej osoby netto: **490,00 zł**

Cena regularna uczestnictwa jednej osoby brutto: **602,70 zł**

**Pobierz** formularz zgłoszeniowy w PDF lub **zapisz się** online na to wydarzenie poprzez stronę internetową.

