POLSKIE CENTRUM KADROWO PŁACOWE

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:**
   - przygotowanie do spotkania,
   - rozpoznawanie potrzeb,
   - zamykanie kontaktu.

II. **Podstawowe źródła komunikacji:**
   - mowa ciała (mimika, gesty, terytorium),
   - parajęzyk (ton głosu, barwa, tempo mówienia),
   - słowa.

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

IV. **Efektywna komunikacja w korespondencji (emaile i listy tradycyjne):**
   - słowa, które oddziałują na podświadomość,
   - siła ukrytych stwierdzeń,
   - implikacje,
   - pytania w procesie komunikacji,
   - pokonywanie obiekcji i celne riposty.

V. **Różni klienci - różne osobowości.**

VI. **Sztuka perswazji - perswazyjne struktury językowe. Jak budować przekonywujące 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 ogranizacyjne:

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.