

Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie



Współcześni Klienci urzędów nie są już tymi samymi co jeszcze kilka lat wcześniej. Rosnące standardy obsługi w instytucjach komercyjnych (sklepy, banki, firmy usługowe itp.) sprawiają, że takiego samego standardu klienci oczekują we wszystkich miejscach, do których przychodzą z wizytą mającą na celu załatwienie konkretnej sprawy. Istnieją już zatem punkty, w których pracownicy doskonale radzą sobie z obsługą klienta (są to głównie sieci handlowe i usługowe) oraz takie, gdzie mimo chęci aby ich profesjonalnie obsłużyć, brakuje im narzędzi, wiedzy i przygotowania. Sprawia to, że pracownicy obsługujący klienta w urzędach mają trudności ze zrozumieniem rzeczywistych potrzeb klienta, właściwym proponowaniem rozwiązań czy radzeniem sobie w trudnych sytuacjach. Często takie trudności są nawet nieświadomiane a całą winę za obopólny brak satysfakcji we wzajemnej współpracy pracownicy urzędów przerzucają na klientów. Jest w tym poniekąd trochę racji bo wielu klientów wchodzi do urzędów już z nieprzyjnym nastawieniem i spodziewanym negatywnym obrotem spraw. Pracownicy obsługi szczególną rolę powinni zatem przykładać do tego aby niwelować to negatywne nastawienie. Jest to o tyle ważne, iż pierwsze wrażenie ma często decydujący wpływ na dalszy przebieg procesu obsługi klienta.

Dodatkową trudnością w obsłudze klienta urzędu jest to, że świadczona usługa ma charakter niematerialny. Tzn. usługa nie posiada cech fizycznych, zatem klient ma trudność ze zrozumieniem jej jako całości oraz dostrzeżeniem w niej korzyści, jakie otrzyma. Przykładem jest brak zrozumienia dlaczego na jeden dokument (często będący zaledwie jedną stroną formatu A4) klient musi oczekiwać tak wiele czasu. Nie jest świadomy tego, że jego pierwsza wizyta uruchamia cały zespół czasochłonnych procesów, który prowadzi do wygenerowania takiego dokumentu. Umiejętne, przekonujące i budujące pozytywne wizerunek urzędu, wyjaśnienie tych mechanizmów jest następnym kluczowym zadaniem dla pracowników działu obsługi klienta w urzędzie. Proces obsługi klienta w urzędzie jest procesem nierozzerwalnym, tzn. że za efekt świadczonej usługi odpowiedzialność ponoszą zarówno pracownicy urzędu jak i sam klient. Te dwie strony stanowią nierozzerwalną część produktu (usługi). Dlatego też ważne jest aby wykształcić wśród pracowników urzędu postawę współpracy i zaangażowania w stałe rozwijanie jakości obsługi klienta.

Ostatnią dużą trudnością w pracy z klientem w urzędzie jest fakt, że usługa taka nie może zostać przygotowana wcześniej i „zmagazynowana” na potrzeby okresu, w którym następuje większe zapotrzebowanie na nią. Podczas gdy, np. pracownicy sklepów mogą przed wzmożonym okresem handlu zrobić odpowiednie zapasy produktów, które będą oferować swoim klientom, w przypadku pracowników urzędów nie ma takiej możliwości. To z kolei rodzi wiele napięć i sytuacji konfliktowych, które są czynnikami wywołującymi stres u pracowników obsługi klienta w urzędzie.

GRUPA DOCELOWA:

Wszyscy pracownicy urzędów prowadzący bezpośrednią obsługę klienta zewnętrznego

Cel szkolenia

- Nabycie umiejętności profesjonalnej obsługi Klienta Urzędu
- Nabycie umiejętności prowadzenia rozmowy dostosowanej do typu Klienta
- Zdobycie umiejętności postępowania w trudnych sytuacjach z Klientem
- Wypracowanie zasad budowania dobrego wizerunku Urzędu

- Nawiązywać i utrzymywać pozytywne relacje z Klientem
- Traktować każdego Klienta indywidualnie
- Unikać najczęstszych błędów pojawiających się podczas obsługi Klienta
- Tworzyć dobre pierwsze wrażenie i wykorzystywać je w kolejnych etapach współpracy z Klientem
- Rozpoznawać typ Klienta (*temperament*) i dostosować do niego proces prowadzenia rozmowy
- Prawidłowo prowadzić rozmowę telefoniczną
- Komunikować się z Klientem w sposób asertywny
- Rozwiązywać trudne sytuacje w obsłudze za pomocą technik asertywnych
- Korzystać z technik redukujących stres w pracy

Program szkolenia

1. Współczesny Klient i jego wymagania

- kim jest współczesny Klient
- profesjonalna obsługa a oczekiwania Klientów
- specyfika usług świadczonych przez urząd
- wpływ jakości obsługi klienta na postrzeganie urzędu
- budowanie wizerunku Urzędu i profesjonalnego pracownika
- „*chwile prawdy*” – jak wykorzystać momenty kontaktu urzędnika z klientem do wzrostu satysfakcji z jakości obsługi klienta

2. Budowanie związków z Klientem przez odpowiednią komunikację

- zasady komunikacji z Klientem
- komunikacja werbalna
- komunikacja niewerbalna (mowa ciała)
- dostosowanie stylu komunikacji do temperamentu rozmówcy
 - sangwinik
 - choleryk
 - melancholik
 - flegmatyk
- najczęstsze błędy popełniane w rozmowie i sposoby ich unikania
- empatia i budowanie przyjaznej atmosfery w rozmowie z Klientem

3. Etapy obsługi Klienta – od powitania do pożegnania

- powitanie i nawiązanie kontaktu z Klientem
- mówienie „*językiem*” Klienta
- rozpoznanie rzeczywistych potrzeb Klienta
- pomoc w rozpatrzeniu sprawy Klienta
- propozycja rozwiązań w oparciu o rozpoznane potrzeby
- zakończenie rozmowy
- pożegnanie z Klientem
- najczęstsze błędy popełniane w procesie obsługi i sposoby ich eliminowania

4. Zasady pracy z telefonem

- etapy rozmowy telefonicznej
- cel rozmowy telefonicznej
- nastawienie
- parafraza
- podstawowe zasady (*co należy, a czego nie należy robić*)

5. Skąd się biorą trudne sytuacje w obsłudze Klienta

- trudny Klient czy trudne sytuacje?
- skąd się biorą trudni Klienci i trudne sytuacje?
- przyczyny powstawania trudnych sytuacji w obsłudze Klienta

6. Trening postępowania w trudnych sytuacjach z Klientem

- najczęstsze błędy i problemy związane z obsługą Klienta – sposoby ich unikania i rozwiązywania
- zasady postępowania w trudnych sytuacjach z Klientem
- bank trudnych sytuacji - sposoby ich rozwiązywania
- asertywne techniki ułatwiające reagowanie w trudnych sytuacjach z Klientami

7. Rozpoznawanie i zarządzanie emocjami w obsłudze trudnego Klienta

- empatia podczas obsługi trudnego Klienta
- atrybucje w pracy z trudnym Klientem
- wykorzystanie psychologii w pracy z trudnym Klientem
 - efekt pierwszeństwa
 - efekt świeżości
 - samospełniające się proroctwo

8. Zasady asertywności w kontaktach z „trudnym” Klientem

- czym jest asertywność i kiedy z niej korzystać
- zachowania asertywne na tle zachowań agresywnych, uległych i manipulujących
- identyfikacja i wyrażanie emocji
- komunikat Ja - wypowiedzi w I osobie
- asertywny język werbalny i niewerbalny
 - zasady budowania komunikatów werbalnych
 - świadomość i wykorzystanie mowy ciała

9. Techniki zachowań asertywnych

- obrona własnego terytorium czyli jak egzekwować swoje prawa bez poczucia winy
- procedura czterech kroków
- zasłona dymna (*mgła*)
- asertywna odmowa
- zdarta płyta
- jak bezpiecznie wdrażać postawę asertywną w codziennych sytuacjach

10. Techniki antystresowe

- techniki relaksacyjne
- kotwiczenie pozytywnych stanów emocjonalnych
- techniki doraźnego redukcji stresu
- podsumowanie i zakończenie szkolenia



- warsztat,
- analizy przypadków,
- odgrywanie ról i dyskusja,
- burza mózgów,
- praca z kamerą video,
- testy oraz analiza filmu.



Powyższy program szkolenia jest autorskim programem trenera/partnera Centrum Edukacji i Biznesu. Wszystkie materiały chronione są prawami autorskimi ich autorów i właścicieli. Kopiowanie, modyfikowanie oraz transmitowanie elektronicznie lub w inny sposób, powielanie, wykorzystywanie i dystrybucja zawartych tu materiałów dozwolona jest wyłącznie za zgodą właściciela.