

Telefoniczna obsługa trudnego klienta.

Celem tego szkolenia jest pokazanie rzeczy, które w największym stopniu determinują skuteczność i jakość telefonicznej obsługi Klienta oraz przekonanie do tego Uczestników podczas ćwiczeń w sytuacjach kopiujących ich rzeczywistość biznesową.

Cel szkolenia

Korzyści ze szkolenia

Korzyści z tego szkolenia, to stworzenie, tzw. „koszyka narzędzi”, czyli zebranie i udostępnienie Uczestnikom wszystkich możliwych instrumentów, które w praktyce posłużą im do efektywnej obsługi klienta przez telefon. W prostej linii podniesie to jakość obsługi Klienta, obniży liczbę reklamacji oraz usprawni w tej części funkcjonowanie firmy.

Program szkolenia

1. Wiedza z obszaru komunikacji werbalnej w procesie telefonicznej obsługi klienta

- Podstawowa wiedza z obszaru skutecznej komunikacji na usługach tych, którzy obsługują klientów.
- Jakie korzyści płyną z tego, że nauczysz się słuchać ludzi?
- Jakie korzyści daje nam zadawanie pytań otwartych w stosunku do zadawania pytań zamkniętych w rozmowie z klientem?
- Czym jest „dopytywanie” oraz co z tego wynika?
- Jakie korzyści daje podczas spotkania z trudnym klientem daje nam rozmowa językiem korzyści?
- Co mówić? A czego nie mówić podczas rozmowy z Klientem?
- Jak sprawić, aby klienci poczuli się ważni? Co wówczas zyskujemy?
- W jaki sposób dowiadywać się o potrzebach trudnych klientów?
- Dlaczego wyciąganie przedwczesnych wniosków na temat innych ludzi, najczęściej jest zgubne w skutkach?
- Dlaczego opłaca nam się elastyczność w relacjach z klientami?
- Jak wykorzystać „na plus” poglądy trudnych klientów?
- Jak ważne jest nasze pozytywne nastawienie, aby w kontaktach z klientami unikać nieporozumień?

2. Kontakt telefoniczny z trudnym klientem

- W jaki sposób dowiadywać się o potrzebach trudnych klientów?
- Jak wykorzystać „na plus” poglądy trudnych klientów?
- Dlaczego w kontaktach z trudnym Klientem nie wgrzywają głównie Ci, którzy wiedzą - co powiedzieć, tylko Ci, którzy wiedzą - jak to powiedzieć!

- W jaki sposób bronić się przed manipulacją ze strony trudnego klienta?
- Jak rozmawiać ze zdenerwowanym klientem?
- Jak nauczyć się umiejętnie kontrolować poziom emocji Klienta oraz poziom emocji własnych?
- Zarządzanie emocjami w sytuacji ataku Klienta.
- Czy warto przyjmować postawę „piorunochronu” w kontakcie ze zdenerwowanym klientem?



3. Asertywność i empatia na usługach profesjonalnej obsługi klienta przez telefon

- Dlaczego Empatia i Asertywność w kontaktach z trudnym klientem gwarantuje nam skuteczne rozwiązywanie trudnych sytuacji?
- Jak mówić NIE, aby osiągać swoje cele nie raniąc przy tym innych?
- Sztuka wywierania wpływu i perswazji zawsze pomocna podczas obsługi Klienta

4. Profesjonalna postawa w sytuacji reklamacji ze strony klienta

- Czym jest reklamacja klienta?
- Jakie korzyści dla naszej firmy płyną z reklamacji od klientów?
- W jaki sposób podchodzić do reklamacji?

5. Podstawy „savoir vivre” w kontaktach z klientami:

- Podstawowe zasady telefonicznej etyki w kontakcie z klientem
- Jakość mówienia - co ją stwarza?
- Aktywne słuchanie podczas telefonicznej rozmowy z klientem
- W jaki sposób podczas telefonicznej rozmowy z klientem stworzyć „image” profesjonalisty?
- Ważne jest co mówisz? równie ważne jest, jak to mówisz?

6. Kształtowanie postawy pro-klienckiej podczas telefonicznej rozmowy z klientem

- Pracownik obsługi klienta - doradcą klienta
- Rozmowa z klientem językiem korzyści
- Wykorzystanie na plus krytyki ze strony klienta
- Podstawowe zasady pro-klientowskiego nastawienia do klienta
- Jak rozmawiać ze zdenerwowanym klientem?
- Jak nauczyć się umiejętnie kontrolować poziom emocji Klienta oraz poziom emocji własnych?
- Zarządzanie emocjami w sytuacji ataku Klienta.
- Czy warto przyjmować postawę „piorunochronu” w kontakcie ze zdenerwowanym klientem?

7. Lista Dobrych Praktyk w obszarze obsługi Klienta prze telefon

- Ćwiczenia, rozwiązywanie realnych sytuacji, konkretnych problemów uczestników szkolenia przez nich samych z pomocą trenera (*ćwiczenia te są realizowane indywidualnie, w parach, w grupach*)
- Dyskusje moderowane
- Feedback trenera (*komentarze, oceny, naprowadzanie na optymalne rozwiązania = facylitacja, sugestie rozwiązań*)
- Analiza studiów przypadków (*case study's*)
- Odgrywanie ról - scenki + video feedback (*na życzenie klienta*)
- Interaktywne mini wykłady (*do 20% czasu szkolenia*)
- Indywidualne prace nad rozwojem kompetencji w określonych obszarach
- Testy i kwestionariusze (*uczestnicy dowiedzą się więcej na swój temat*)
- Gry i zabawy szkoleniowe (*„energizer's”*)



Szkolenie to ma charakter interaktywny, gdyż w procesie uczenia się oraz zdobywania konkretnych umiejętności, w równym stopniu angażują wszystkich uczestników.

W czasie szkolenia tworzymy narzędzia dla uczestników, poruszając się w obszarach:

- ✓ pozyskiwania i utrwalania **wiedzy**
- ✓ zdobywania nowych **umiejętności**
- ✓ rzeczywistej refleksji nad naszymi **postawami**, które są „matrycami” naszego sukcesu.

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.