

Marzec 2024

Obsługa na medal w szczególności trudnego Klienta

Rozwijając ludzi, doskonalimy
procesy biznesowe

Malwina Krzyżańska

Koordinator ds. projektów Lean

Tel. +48 512 212 389

e-mail: mkrzyzanska@lmcg.com.pl



Lean Management
Consulting Group

Obsługa na medal w szczególności trudnego Klienta

Cele szkolenia

1. Zapoznanie uczestników z różnymi metodami badania poziomu satysfakcji Klientów.
2. Przedstawienie narzędzi – modeli reagowania na sytuacje trudne w obsłudze Klienta.
3. Udoskonalenie umiejętności reagowania w sytuacjach trudnych w relacjach z Klientami.
4. Zbudowanie większej pewności siebie w trudnych sytuacjach pracy z Klientami.
5. Zbudowanie wpływu na jakość relacji z Klientami.



Lean Management
Consulting Group

Razem łatwiej. Wymiana doświadczeń i wprowadzenie standardów ułatwi pracę Twojemu zespołowi. Daj pracownikom narzędzia do profesjonalnej obsługi Klienta



Obsługa na medal w szczególności trudnego Klienta

Program szkolenia

1. Zmiany pokoleniowe a potrzeby Klientów w zakresie obsługi
 - Pokolenia, które tworzą spektrum konsumentów
 - Różnice w oczekiwaniach dotyczących obsługi Klienta u przedstawicieli każdego z pokoleń
 - Katalog działań i zachowań pracownika obsługi wspierających satysfakcję Klientów
2. Proces obsługi Klienta i cele procesu
 - Czym jest proces ?
 - Etapy procesu obsługi Klienta i cele każdego z etapów
3. Satysfakcja Klienta jako kapitał organizacji
 - Wskaźniki satysfakcji Klienta
 - Zarządzanie wskaźnikami jako punkt wyjścia do wdrożenia zmian i rozwoju
4. Customer experience w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem organizacji
 - Rola doświadczenia Klienta w budowaniu poczucia satysfakcji z relacji z Firmą
 - Na co zwracają uwagę Klienci?
 - Rola pracownika w budowaniu doświadczenia Klienta



Lean Management
Consulting Group



Jeśli produkty stają się podobne, ludzie kupują od tych, których lubią. Pomóż polubić swój personel.

Obsługa na medal w szczególności trudnego Klienta

Program szkolenia c.d

5. Znaczenie wrażeń i emocji Klienta w budowaniu zaufania do organizacji
 - Wrażenia i emocje, które utrudniają relacje z Klientami
 - Wrażenia i emocje, które pomagają w budowaniu wysokiego poziomu satysfakcji Klienta
6. Postawy pracowników a poziom satysfakcji Klienta
 - Reagowanie na zachowania Klientów w trudniejszych sytuacjach w obsłudze
 - Praca z własnymi emocjami w sytuacjach trudnych w relacjach z Klientami
 - Transformowanie trudnych emocji na reakcje wspierające
7. Komunikacja z Klientem w sytuacjach zastrzeżeń
 - Standard reagowania na zastrzeżenia
 - Świadome stosowanie narzędzi komunikacyjnych
 - Katalog wybranych zastrzeżeń Klientów i reakcji pracownika
8. Komunikacja z Klientem w sytuacji reklamacji produktu
 - Postawy Klientów na różnych etapach procesu reklamacyjnego
 - Rola komunikacji z Klientem w realizowaniu procedur reklamacyjnych



Lean Management
Consulting Group



„Najważniejsza jest sprzedaż, wszystko inne można kupić” zadbaj o swoje siły sprzedażowe, daj im siłę do obsługi w trudnych, wymagających czasach

Obsługa na medal w szczególności trudnego Klienta

Narzędzia

- Matryca pokoleniowa
- Wybrane narzędzia komunikacyjne
 - Komunikat pozytywny**
 - Pytania**
 - Parafraza**
 - Sondowanie**
- Efeky Halo
- Efekt Pigmaliona
- Technika „**Dwa uchwyt**” (stoickie ćwiczenie zmiany perspektywy myślowej)
- Wybrane narzędzia budowania dobrych relacji
 - Odślanianie intencji**
 - Docenianie**
- Standard reagowania na zastrzeżenia Klienta



Lean Management
Consulting Group



Szkolenie ma na celu dostarczenie pracownikom sił obsługi Klienta narzędzi do realizowania codziennych zadań na oczekiwanym poziomie jakości.

Obsługa na medal w szczególności trudnego Klienta



Lean Management
Consulting Group

Efekty szkolenia

- Większa pewność siebie w sytuacjach pracy z Klientami.
- Doświadczenie własnych reakcji w korzystaniu z poznanych narzędzi podczas ćwiczeń i zadań szkoleniowych.
- Poczucie własnego wpływu na jakość relacji z Klientami, co przełoży się na większą efektywność i łatwiejszą pracę z Klientami, szczególnie w sytuacjach trudniejszych.
- Zapobieganie eskalowania niezadowolenia Klienta, zwłaszcza w sytuacjach zastrzeżeń i reklamacji, dzięki wyćwiczonym umiejętnościom reagowania na trudniejsze sytuacje.



Wartość inwestycji

Oferta ważna do

WARTOŚĆ INWESTYCJI dla Państwa przy proponowanym zakresie



Lean Management
Consulting Group

Obsługa na medal
w szczególności
trudnego Klienta

Czas trwania
2 dni / 1 osoba

Wartość inwestycji

1900 netto PLN *

**Uruchamiamy szkolenie w przypadku
zgłoszenia się 12 osób.**

Cena zawiera:

- 2 dni warsztatów (16 h x 45 min)
max do 12 osób.
- know-how konsultantów
- raporty poszkoleniowe
- materiały w formie PDF
- Certyfikaty drukowane
- Przerwa kawowa oraz lunch

Cena nie zawiera:

- dojazdu uczestnika do miejsca realizacji warsztatów,
- noclegu na miejscu szkolenia

**Konsultanci dedykowani
do szkolenia**

Lidia Wierzbicka

Od 21 lat wspiera organizacje w rozwijaniu kompetencji pracowników jako konsultant i trener.

W swojej praktyce trenerskiej poszukuje nowych metod pozwalających zdobywać wiedzę oraz doskonalić umiejętności.

Fascynuje ją ludzki umysł i aktywne metody pracy z własnym potencjałem. Posiada pedagogiczne przygotowanie do pracy trenerskiej. Tworząc i realizując projekty rozwojowe wykorzystuje swoją wiedzę i praktyczne doświadczenie związane z zarządzaniem, kierowaniem ludźmi oraz kilkunastoletnie praktyczne doświadczenie jako handlowiec.

Uczestniczyła w licznych kursach i szkoleniach, poszerzając wiedzę i doskonaląc własny warsztat pracy. Stawia na stały rozwój.

Prowadziła opracowywanie i wdrażanie dla Działów Sprzedaży: systemu zarządzania przez cele, standardów sprzedaży i obsługi klienta, certyfikacji handlowców, programów rozwojowych dla menedżerów sprzedaży i handlowców, coachingów operacyjnych.

Wspieracie Działów HR w obszarach: rozwoju kompetencji menedżerskich i specjalistów, wdrażanie Profili Kompetencyjnych, prowadzenia sesji AC i DC, rozwoju trenerów wewnętrznych.

Szkolenia menedżerskie w zakresie: zarządzania przez cele, zarządzania sprzedażą, kierowania ludźmi, komunikacji menedżerskiej, stylów kierowania, budowania zespołu, motywowania, coachingu menedżerskiego, efektywności własnej, zaawansowanych technik sprzedaży i obsługi klienta.



Podstawowe informacje o LMCG

**Rozwijając ludzi, doskonalimy
procesy biznesowe.**

Więcej informacji na www.lmcg.com.pl



Lean Management
Consulting Group

LEAN MANAGEMENT CONSULTING GROUP

REALIZOWANE FORMY WSPÓŁPRACY



DORADZTWO
STRATEGICZNE



PROJEKTY
OPTIMALIZACYJNE



STUDIA
PODYPLOMOWE MBA I
TOOLBOX



AKADEMIE LEAN



LEAN EXCHANGE
CLUB



PROMOWANIE
KULTURY LEAN



Lean Management
Consulting Group

LEAN MANAGEMENT CONSULTING GROUP

W szczegółach



LMCG w liczbach

- Ponad 20 lata doświadczeń w branży doradczej
 - Ponad 17 000 przeszkolonych Managerów
 - Ponad 180 firm, z którymi współpracowaliśmy
 - Średnio rocznie realizujemy około 750 dni warsztatów i szkoleń
 - 78 grup różnego rodzaju Akademii
 - 189 Lean Adeptów
-



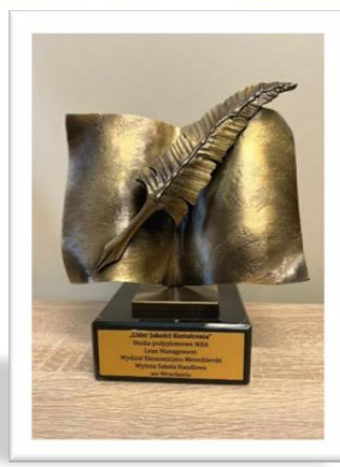
Lean Management
Consulting Group

CERTYFIKACJE



LEAN MANAGEMENT CONSULTING GROUP

CERTYFIKATY I NAGRODY



LEAN MANAGEMENT CONSULTING GROUP

Zaufali nam m.in.



Lean Management Consulting Group

LEAN MANAGEMENT CONSULTING GROUP

Zaufali nam m.in.



Lean Management
Consulting Group



LEAN MANAGEMENT CONSULTING GROUP

Zaufali nam m.in.

 Cereal Partners Worldwide Nestlé and General Mills	 Narodowe Centrum Badań i Rozwoju	 BUSINESS SOLUTIONS	 G. H. T. A. I. - H. U. A. R. O. N. G.	 FREEDOM OF MOVEMENT FACTORY
			 inspiring mobility	
				
		 Zakład Metalowy		
				



Lean Management
Consulting Group

WIĘCEJ NA NASZ TEMAT,
Z BIEŻĄCYCH DZIAŁAŃ
I REALIZOWANYCH PROJEKTÓW



Lean Management
Consulting Group

ZAPRASZAM DO ŚLEDZENIA NAS NA:

<https://www.facebook.com/lean.lmcmg>

<https://lmcmg.com.pl/red.php?id=23>

www.lmcmg.com.pl



Lean Management
Consulting Group

LMCG Sp. z o.o. Sp. k.
ul. Ostrowskiego 7/117, 53-238 Wrocław