

Szkolenie pn. „Obsługa klientów wewnętrznych” realizowane dla Uniwersytet Śląski w Katowicach

Szczegółowe cele szkolenia:

- Celem szkoleniowym jest wzmocnienie kompetencji z obszaru komunikacji i współpracy z współpracownikami i klientami wewnętrznymi w oparciu o relacje biznesowe oraz wzmocnienie inicjatywy i proaktywności w realizacji własnych zadań i pokonywaniu trudności, poznanie narzędzi i technik samokontroli.
- Poznanie zasad *savoir-vivre* w biznesie w komunikacji bezpośredniej, audio/video, mail – z uwzględnieniem kontaktów międzynarodowych.
- Dodatkowym celem szkolenia jest wzmocnienie wśród uczestników identyfikacji z celami strategicznymi uczelni i umiejętności kształtowania jej pozytywnego wizerunku.

Efekty kształcenia i korzyści dla uczestnika:

W efekcie szkolenia uczestnicy zyskają wiedzę i umiejętności:

- wykorzystywania sposobów nawiązywania wartościowych relacji wspierających współpracę w środowisku zawodowym;
- stosowania etykiety biznesowej w kontaktach bezpośrednich i zdalnych;
- rozpoznawania potrzeb klienta z obszaru merytorycznego, procesowego i psychologicznego;
- wykorzystywania technik efektywnego komunikowania się;
- radzenia sobie z nadmiernymi emocjami własnymi i rozmówcy;
- przyjmowania postawy asertywnej w sytuacji wyzwań związanych z obsługą klienta

Forma realizacji:

Szkolenie realizowane w formie zdalnej (online). Min 80% czasu szkolenia prowadzone metodami aktywizującymi uczestników tj., ćwiczenia, uczenie się przez działanie itp., a max. 20% czasu szkolenia to formy typu wykład, pokaz. W jego trakcie wykorzystane zostaną co najmniej następujące metody dydaktyczne: wykład/webinarium, prezentacja z praktycznymi przykładami, *case studies*, dyskusja, wymiana doświadczeń między uczestnikami, trening nowych umiejętności w formie udziału w ćwiczeniach praktycznych.

Program szkolenia:

Dzień I. Profesjonalizm w obsłudze klienta. (240 min.)

Moduł I. Współczesne podejście do klienta

Celem tego modułu jest nabycie wiedzy na temat podejścia proklienckiego w celu budowania pożądanej relacji z klientem wewnętrznym.

Formy i metody pracy: praca w grupie, dyskusja, burza mózgów, wymiana doświadczeń, prezentacja z praktycznymi przykładami.

- 1) Praktyki rynkowe, do których są przyzwyczajeni klienci. Współczesne i tradycyjne oczekiwania klientów.

- 2) Uporządkowanie pojęć: klient biznesowy, klient indywidualny, klient wewnętrzny w kontekście potrzeb i oczekiwań, relacji B2B, B2C.
- 3) Korzyści z podejścia do współpracowników jak do klienta - korzyści z perspektywy klienta, organizacji, pracownika obsługi klienta.
- 4) Oczekiwania klientów z perspektywy procesu obsługi, produktu oraz psychologicznej.

Moduł II. Zasady savoir-vivre w kontaktach biznesowych zdalnych.

Celem tego modułu jest poznanie i umiejętność wykorzystania technik nawiązywania i utrzymywania kontaktów interpersonalnych zdalnych z wykorzystaniem zasad savoir vivre i etykiety biznesowej.

Formy i metody pracy: praca w grupie, dyskusja, burza mózgów, wymiana doświadczeń, prezentacja z praktycznymi przykładami.

- 1) Ogólne standardy rynkowe.
- 2) Zasady savoir vivre i etykieta biznesowa.
- 3) Komunikacja e-mail.
- 4) Komunikacja audio/video
- 5) Dobre praktyki uwzględniające różnice międzykulturowe

Moduł III. Zasady savoir-vivre w bezpośrednim kontakcie biznesowym.

Celem tego modułu jest poznanie i umiejętność wykorzystania technik nawiązywania i utrzymywania kontaktów interpersonalnych bezpośrednich z wykorzystaniem zasad savoir vivre i etykiety biznesowej.

Formy i metody pracy: praca w grupie, dyskusja, burza mózgów, wymiana doświadczeń, prezentacja z praktycznymi przykładami.

- 1) Mowa ciała i ubiór w pierwszym kontakcie.
- 2) Techniki rozpoczynania konwersacji, zagajenia.
- 3) Dobre praktyki uwzględniające różnice międzykulturowe.

Dzień II. Obsługa klienta wewnętrznego – wyzwania. (240 min.)

Moduł I. Typy klienta a budowanie struktury rozmowy w oparciu o techniki komunikowania się.

Celem tego modułu jest nabycie wiedzy i umiejętności rozpoznawania potrzeb rozmówcy, które należy zaspokoić przez profesjonalną obsługę klienta.

Formy i metody pracy: praca w grupie, dyskusja, burza mózgów, wymiana doświadczeń, prezentacja z praktycznymi przykładami.

- 1) Oczekiwania klientów z perspektywy procesu obsługi, produktu oraz psychologicznej.
- 2) Rozpoznawanie potrzeb klienta w zakresie procesu obsługi i poziomu relacji.
- 3) Techniki skutecznej komunikacji interpersonalnej: Techniki aktywnego słuchania. Funkcje i role pytań otwartych i zamkniętych – narzędzia szybkiej diagnozy oczekiwań. Parafraza – narzędzie sprawdzające rozumienie komunikatu.
- 4) Dobre praktyki komunikacyjne w budowaniu długofalowej relacji z Klientem i satysfakcji.

Moduł II. Rozpoznanie potrzeb klienta i kontraktowanie realizacji sprawy.

Celem tego modułu jest nabycie wiedzy i umiejętności rozpoznawania potrzeb rozmówcy, które należy zaspokoić w trakcie rozmowy lub niezwłocznie, zgodnie ze standardami profesjonalnej obsługi klienta.

Formy i metody pracy: praca w grupie, dyskusja, burza mózgów, wymiana doświadczeń, prezentacja z praktycznymi przykładami.

- 1) Kontraktowanie z klientem przebiegu realizacji sprawy.
- 2) Narzędzia komunikacyjne pozwalające na jasne zdefiniowanie przedmiotu przebiegu realizacji sprawy.
- 3) Techniki informowania o ograniczeniach, niewiadomych, ryzykach.
- 4) Techniki przekazywania oczekiwań i wymagań wobec klienta w przebiegu realizacji sprawy.

Moduł III. Informowanie klienta w procesie realizacji spraw.

Celem tego modułu jest nabycie wiedzy i umiejętności szybkiego i skutecznego załatwienia sprawy, z którą zgłasza się klient.

Formy i metody pracy: praca w grupie, dyskusja, burza mózgów, wymiana doświadczeń, prezentacja z praktycznymi przykładami.

- 1) Rzetelne przekazywanie informacji.
- 2) Praktyczne figury retoryczne w obsłudze Klienta.
- 3) Dopasowanie argumentacji do typów Klienta.
- 4) Techniki słowne rozpoznania satysfakcji Klienta.

Dzień III. Obsługa klienta wewnętrznego – wyzwania. (240 min.)

Moduł I. Przyjmowanie reklamacji, zażaleń i zastrzeżeń.

Celem tego modułu jest nabycie wiedzy i umiejętności obsługi reklamacji.

Formy i metody pracy: praca w grupie, dyskusja, burza mózgów, wymiana doświadczeń, prezentacja z praktycznymi przykładami.

- 1) Przyczyny reklamacji, obiekcji i zastrzeżeń klienta.
- 2) Dobre praktyki korzystania ze schematu rozmowy przyjmowania reklamacji, zastrzeżeń i obiekcji klienta.
- 3) Techniki odpowiadania na wątpliwości klienta.

Moduł II. Emocje w obsłudze klienta.

Celem tego modułu jest nabycie wiedzy i umiejętności radzenia sobie z eskalacją emocji własnych i rozmówcy.

Formy i metody pracy: praca w grupie, dyskusja, burza mózgów, wymiana doświadczeń, prezentacja z praktycznymi przykładami.

- 1) Emocje w procesie przyjmowania reklamacji
- 2) Metody radzenia sobie z emocjami własnymi i Klienta.
- 3) Reguły postępowania z klientem w silnych emocjach – Klient agresywny lub w rozpacz.

Moduł III. Rola asertywności w obsłudze klienta.

Celem tego modułu jest nabycie wiedzy i umiejętności przyjmowania postawy asertywnej podczas obsługi klienta.

Formy i metody pracy: praca w grupie, dyskusja, burza mózgów, wymiana doświadczeń, prezentacja z praktycznymi przykładami.

- 1) Różnice między postawami asertywną i agresywną.
- 2) Techniki asertywnej komunikacji.
- 3) Radzenie sobie w trudnych sytuacjach m.in. z klientem dominującym, wywierającym wpływ z poziomu autorytetu, nie słuchającym.

Informacje o wykonawcy i trenerach realizujących szkolenie:

Trener: Katarzyna Wolna-Belska. Specjalizacja: Metodyka Agile, Zarządzanie Projektami, Change Management, Management 3.0, Budowanie Zespołu, Metoda Scrum, Facylitacja zespołów, Coaching zespołowy. Project Manager z ponad dwudziestoletnim doświadczeniem. Kieruje zespołami stacjonarnymi i rozproszonymi. Posiada ponad piętnastoletnie doświadczenie w branży rozwojowej. Założycielka i Prezes firmy doradczo -szkoleniowej Doskam obecnej na rynku od 15. lat. Autorka licznych programów szkoleniowych i procesów rozwojowych realizowanych metodą SEB (Szkolenia Efektywne Biznesowo) Certyfikowany trener, doradca, konsultant, coach. Certyfikowany Trener AgilePM®. Certyfikowany Trener i Facylitator Change Management, Posiada certyfikat Master Business Trainer Level Expert, oraz dyplom Management and Marketing International Education Society. Absolwentka Zarządzania i Marketingu w Górnośląskiej Wyższej Szkoły Handlowej w Katowicach oraz studiów podyplomowych w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu – Zarządzanie Projektem. Absolwentka Studium Psychologii i Komunikacji Interpersonalnej. Zrealizowała ponad 8000 godzin szkoleniowych, 300 godzin sesji coachingowych i ok. 400 godzin doradztwa dla korporacji, dużych przedsiębiorstw oraz firm z sektora MSP jak również administracji publicznej. Konsultant rozwoju biznesu. Realizuje sesje Executive & Business coaching. Wykorzystuje swoje praktyczne doświadczenia wynikające z pełnienia funkcji Prezesa Zarządu, Dyrektora Zarządzającego i Project Managera. Certyfikowany Trener Biznesu Level Expert.

Harmonogram szkolenia:

Szkolenie/Warsztaty „Obsługa klientów wewnętrznych” realizowane dla Uniwersytet Śląski w Katowicach w terminie: 17-19.03.2021r.

Czas	Moduł, zagadnienia
I DZIEŃ - Profesjonalizm w obsłudze klienta.	
9:00 – 10:20	Powitanie i przedstawienie się uczestników. Moduł I Współczesne podejście do klienta.
10:20 – 10:30	Przerwa
10:30 – 11:55	Moduł II Zasady savoir-vivre w kontaktach biznesowych zdalnych.
11:55 – 12:05	Przerwa
12:05 – 13:20	Moduł III Zasady savoir-vivre w bezpośrednim kontakcie biznesowym. Podsumowanie pierwszego dnia szkolenia/warsztatów.
2 DZIEŃ – Obsługa klienta wewnętrznego – wyzwania.	
9:00 – 10:20	Nawiązanie do pierwszego dnia szkolenia. Moduł I Typy klienta a budowanie struktury rozmowy w oparciu o techniki komunikowania się.
10:20 – 10:30	Przerwa
10:30 – 11:55	Moduł II Rozpoznanie potrzeb klienta i kontraktowanie realizacji sprawy.
11:55 – 12:05	Przerwa
12:05 – 13:20	Moduł III Informowanie klienta w procesie realizacji spraw. Podsumowanie drugiego dnia szkolenia/warsztatów.
3 DZIEŃ – Obsługa klienta wewnętrznego – wyzwania.	
9:00 – 10:20	Nawiązanie do drugiego dnia szkolenia. Moduł I Przyjmowanie reklamacji, zażaleń i zastrzeżeń.
10:20 – 10:30	Przerwa
10:30 – 11:55	Moduł II Emocje w obsłudze klienta.
11:55 – 12:05	Przerwa
12:05 – 13:20	Moduł III Rola asertywności w obsłudze klienta. Podsumowanie pierwszego dnia szkolenia/warsztatów.