

PROJEKT TRENING TELEFONICZNEJ OBSŁUGI KLIENTA

Gdańsk, 08.2017-12.2017

Korzyści udziału w szkoleniach dofinansowanych

- Oszczędność kosztów: **przeszkolenie 1 pracownika to koszt 190 PLN netto**
- **Brak kosztów ukrytych:** dojazd, nocleg trenera wliczone w koszty projektu
- Wnioski i **wskazówki** dla przedsiębiorstwa **po szkoleniu**
- Certyfikaty ukończenia szkolenia
- Indywidualne wskazówki dla uczestników szkolenia
- **Opieka poszkoleniowa:** kontakt uczestników z trenerem w ciągu miesiąca po zrealizowanym szkoleniu
- Realizacja szkolenia w formie **80% praktyki, 20% teorii**

Szczegóły Projektu

1. Celem projektu jest podniesienie umiejętności telefonicznej obsługi klienta wśród mikro, małych, średnich i dużych przedsiębiorstw.
2. Projektem objęte są przedsiębiorstwa mające swą siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polski.
3. Koszt szkolenia Trening Telefonicznej Obsługi Klienta 1 dzień (8 h zegarowych) **wynosi 3500 PLN** cała grupa (nie więcej niż 10 uczestników), **z dofinansowaniem 1900 PLN netto** cała grupa (nie więcej niż 10 uczestników).
4. **Dofinansowanie dla przedsiębiorstw za każde szkolenie to 1600 PLN netto.**
5. Przedsiębiorstwa, które zgłoszą **uczestnictwo w 3 lub więcej szkoleniach** (o tej samej bądź różnej tematyce) obowiązują **stawka 1700 PLN netto** za każde szkolenie.
6. **Przedsiębiorstwa, które skorzystały ze szkoleń dofinansowanych realizowanych przez PERSPECTA w latach 2013-2016** obowiązują **stawka 1500 PLN netto, za każde szkolenie.**
7. **Projekt trwa od 01.08.2017 do 31.12.2017 lub do wyczerpania miejsc w projekcie.**
8. **Szkolenia należy zrealizować najpóźniej do 31.03.2018.**
9. Miejsce szkolenia –salę wraz z rzutnikiem zapewnia Zamawiający.
10. Realizacja – przedsiębiorstwa zainteresowane projektem prosimy o wypełnienie formularza zgłoszenia do projektu. Na jego podstawie zostanie przygotowana umowa.

Program Szkolenia: Trening Telefonicznej Obsługi Klienta

Cele szkolenia:

- Usprawnienie procesów telefonicznej obsługi klienta w mikro, małych i dużych przedsiębiorstwach
- Weryfikacja umiejętności obsługi klienta poszczególnych uczestników szkolenia
- Analiza procesu sprzedaży w przedsiębiorstwie – wnioski i sugestie po szkoleniu
- Bezpłatna analiza jakości obsługi klienta/ sprzedaży przed szkoleniem – wnioski i sugestie omawiane podczas szkolenia
- Wypracowanie umiejętności obsługi klienta
- Poznanie praktycznych wskazówek z zakresu sprzedaży i negocjacji z klientami

WPROWADZENIE

- Określenie potrzeb uczestników szkolenia
- Ćwiczenia wprowadzające
- Analiza umiejętności sprzedaży poszczególnych uczestników szkolenia
- Weryfikacja działań sprzedażowych – wyznaczenie elementów do poprawy
- Aktualne standardy obsługi klienta i sprzedaży - weryfikacja

KOMUNIKACJA W OBSŁUDZE KLIENTA

- Czym jest komunikacja?
- Formy komunikacji i ich wpływ na rozmowę
- Reguła pierwszego wrażenia przez telefon i e mail oraz trening
- Pytania zamknięte, otwarte i sugerujące oraz ich dobór
- Reguła potwierdzania hipotezy oraz 7+/-2
- Parafrazowanie oraz dowartościowywanie rozmówcy
- Trening aktywnego słuchania
- Skuteczne przekazywanie informacji – trening
- Znaczenie tonu głosu
- Indywidualne treningi uczestników szkolenia z zakresu komunikacji

WYWIERANIE WPŁYWU I JĘZYK KORZYŚCI

- Kluczowe zasady wywierania wpływu: nie odmawia się dwa razy, zasada zaangażowania, stopa w drzwiach, reguła niedostępności
- Słowa kluczowe w obsłudze klienta
- Język korzyści C-Z-K oraz C-K

TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA

- Umiejętne rozpoznawanie potrzeb i rozwiązywanie problemu Klienta
- Klient asertywny, bierny, agresywny, rozmowny, dopasowanie kanałów komunikacyjnych do różnych typów Klienta.
- Standardy telefonicznej obsługi Klienta – dopasowanie słów kluczowych
- Niedozwolone zwroty w dialogu telefonicznym

TECHNIKI OBSŁUGI KLIENTA I KLIENT ZDENERWOWANY

- Klient zmotywowany vs niezmotywowany
- Zwroty zakazane w rozmowach handlowych
- Budowanie pozytywnego nastawienia
- Najczęstsze obiekcje klientów
- Obsługa klienta na drodze elektronicznej
- Przekształcanie negatywnych komunikatów na pozytywne
- Praktyczne techniki negocjacyjne
- Klient zdenerwowany i reklamacje
- Metoda ASAP
- Trening technik sprzedaży uczestników szkolenia – analiza i wnioski
- Indywidualne treningi uczestników szkolenia z zakresu obsługi klienta

Notatka Trenerska: Katarzyna Kocur



Absolwentka Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej o specjalizacjach: Psychologia Organizacji oraz Zarządzania, Psychologia Marketingu i Konsumenta oraz Interwencja Kryzysowa. Obecnie kończy doktorat z zakresu Zarządzania Zasobami Ludzkimi. Wiedzę teoretyczną poszerzyła na licznych szkoleniach m.in. – Autoprezentacja i Komunikacja, Negocjacje, Perswazja i Wywieranie Wpływu, Asertywność, Profesjonalna Obsługa Klienta, Zarządzanie i Kierowanie Zespołem.

Trener z 14 letnim doświadczeniem. Pierwsze doświadczenie zdobyła w jednej z wiodących firm logistycznych w woj. pomorskim. Przeprowadziła kilkadziesiąt procesów rekrutacyjnych na stanowiska średniego i wyższego szczebla, organizowała i prowadziła szkolenia dla nowych pracowników z zakresu podnoszenia kwalifikacji umiejętności miękkich, tworzyła badania satysfakcji klientów oraz badania satysfakcji pracowniczej.

Kolejne doświadczenie zdobyła pracując przez kilka lat w firmie doradztwa personalnego, gdzie jako psycholog pełniła funkcję Doradcy Personalnego oraz Kierownika Biura. Tworzyła i realizowała projekty szkoleniowe, projekty rekrutacyjne oraz badania marketingowe. Pomysłodawczyni dni otartych dla osób bezrobotnych mogących bezpłatnie wzmocnić swój wizerunek i kwalifikacje w oczach przyszłych pracodawców. Realizowała projekty dla takich firm jak m.in.: VELFAC, Allcon, Eurostyl, Pipelife, Porta. W ramach projektu zwolnień monitorowanych dla sektora stoczniowego pełniła funkcję Kierownika Projektu w oddziale – przeprowadzonych ponad 2000 godzin spotkań doradczych i szkoleniowych z zakresu umiejętności interpersonalnych.



Dyrektor firmy PERSPECTA zajmującej się szkoleniami, doradztwem personalnym oraz badaniami marketingowymi. Firma została założona w oparciu o wcześniejsze doświadczenia i oczekiwania Klientów, którzy cenią sobie szybkość realizacji oraz przygotowywanie usług dopasowywanych do potrzeb. Na co dzień zajmuje się koordynacją pracy firmy, prowadzeniem projektów szkoleniowych, audytów personalnych, działań rekrutacyjnych i marketingowych. Pomysłodawczyni szkoleń otwartych, w których wziąć udział mogą zarówno wydelegowani pracownicy, jak również osoby prywatne chcące podnieść swoje kompetencje.



Realizuje szkolenia m.in. z zakresu: komunikacja, autoprezentacja, asertywność, pewność siebie, wywieranie wpływu, zarządzanie i kierowanie zespołem, negocjacje, motywowanie, delegowanie, zarządzanie sobą w czasie, zarządzanie projektami, profesjonalna obsługa klienta, ABC przedsiębiorczości, przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej, marketing. Ilość godzin zrealizowanych szkoleń to ponad 9500.



Przykłady projektów: All4Office, YES, SKOK, Washmaster, Plast Team Lego, Accor Hotels, Urząd Marszałkowski, Polsko Japońska Szkoła Technik Komputerowych, Służba Więzienna, Urząd Pracy Gdynia, Mondri Świecie, Wibo kosmetyki, Neckermann Polska, Femax, Scandic Hotels, Warbud S.A., Cukiernie SOWA, Drobex, JFC Polska.



Szkolenia realizuje zawsze w oparciu o potrzeby uczestników.

Kluczowe kompetencje trenera: wysoka kultura osobista, komunikatywność, otwartość, etyka w działaniu, wiedza, elastyczność w odniesieniu do uczestników szkoleń, zaangażowanie, dynamika.



Wybrane referencje



„Wykwalifikowana kadra oraz jakość świadczonych usług świadczą o wysokim poziomie i profesjonalizmie. Mając dobre doświadczenia ze współpracy z firmą PERSPECTA rekomendujemy ją jako rzetelnego partnera świadczącego usługi szkoleniowe”.

Krzysztof Piątek, Prezes



„Trener Pani Katarzyna Kocur solidnie przygotowała i przeprowadziła szkolenie. Dzięki doświadczeniu pracy z grupą potrafiła w sposób elastyczny odpowiadać na potrzeby uczestników”.

Magdalena Kościuk, Kierownik Działu Szkoleń i Rekrutacji



„Szkolenia łączyły w sobie elementy wykładu, dyskusji, jak również coachingu, angażując w ten sposób wszystkich uczestników. Profesjonalizm trenerki zasługuje na wysoką ocenę. Szkolenia zostały przeprowadzone zgodnie z założeniami projektu, a Pani trenerka służyła pomocą i wiedzą również po zakończonych zajęciach.

Anna Szulc, Członek Zarządu



„Wykładowca pani Katarzyna Kocur, dostarczyła informacje wykazując teoretyczną i praktyczną znajomość skomplikowanych tematów. Dzięki zaś stworzeniu odpowiedniej atmosfery w czasie szkolenia, zrobiła to w sposób interesujący, co bardzo ułatwiło przyswojenie nowej wiedzy dla nas.”

Krzysztof Sieklucki, Manager Strategiczny