

„Inwestycje w kompetencje – szansą na rynku pracy”

BLOK TEMATYCZNY: PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA I SPRZEDAŻ

PROJEKT SKUTECZNEGO SZKOLENIA

dotyczący tematu: „Profesjonalna obsługa klienta”

Grupa II, podgrupa II

ZAGADNIENIE	CEL	METODY
1. PRYWITANIE UCZESTNIKÓW, ĆWICZENIA WPROWADZAJĄCE, PRZEDSTAWIENIE SIĘ TRENERA	<ul style="list-style-type: none">wprowadzenie do tematyki	<ul style="list-style-type: none">rundka z prośbą o opis sytuacji, która miała miejsce w ostatnim czasie, zapadła mi w pamięci - związana z obsługą klienta
2. ELEMENTY PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA	<ul style="list-style-type: none">uczestnik wymieni i 6 podstawowych elementów profesjonalnej obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none">burza mózgów -zapisanie na flipcharcie przykładów, które wymienili uczestnicy - podsumowanie
3. OMÓWIENIE GŁÓWNYCH TYPÓW KLIENTÓW I ICH ZACHOWAŃ	<ul style="list-style-type: none">uczestnik opíše 4 typy klientów	<ul style="list-style-type: none">mini wykład dotyczący charakterystyki poszczególnych typów+ sposobów postępowania z każdym z nich
4. JAK OBSŁUGUJĄCY MA SIĘ ZACHOWAĆ I JAKICH OKREŚLEŃ UŻYWAĆ PRZY DANYM TYPIE KLIENTA	<ul style="list-style-type: none">uczestnik będzie potrafił zidentyfikować 4 typy klientów oraz zaprezentować sposób radzenia sobie z nim	<ul style="list-style-type: none">odgrywanie ról w parach na środku- akwarium
5. OMÓWIENIE NAJWAŻNIEJSZYCH ZASAD TELEFONICZNEJ OBSŁUGI KLIENTA	<ul style="list-style-type: none">uczestnik opíše schemat profesjonalnej obsługi klienta przez telefon	<ul style="list-style-type: none">film prezentujący przykłady profesjonalnej obsługi klienta przez telefon
6. POSTĘPOWANIE Z TRUDNYM KLIENTEM	<ul style="list-style-type: none">uczestnik zademonstruje techniki postępowania z trudnym klientem	<ul style="list-style-type: none">case study – jak sobie poradzić z trudnym klientem
7. PODSUMOWANIE SZKOLENIA, ANKIETA OCENIAJĄCA		