

KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

-szkolenie dwudniowe

CEL SZKOLENIA

Uczestnicy szkolenia poznają standardy skutecznej komunikacji z klientem, pozyskają praktyczne narzędzia z obszaru komunikacji werbalnej i niewerbalnej, będą pracować warsztatowo nad identyfikacją problemów komunikacyjnych w obszarach front-line i kreowaniem rozwiązań doskonalących relacje „klient – personel obsługi klienta”.

UCZESTNICY SZKOLENIA

Personel kontaktujący się z klientem.

GŁÓWNE ZAGADNIENIA SZKOLENIA

I. Komunikacja

- Model komunikacji
- Zakłócenia w komunikacji z klientem
 - Etapy komunikacji
 - Rodzaje zakłóceń
 - Przejawy
 - Przeciwdziałanie
- Poprawa komunikacji
 - Techniki aktywnego słuchania
 - Klaryfikacja
 - Parafraza
 - Odzwierciedlanie uczuć
 - Dowartościowanie
 - Podsumowywanie

II. Komunikacja werbalna

- Zasady poprawnego komunikowania się
- Personalizacja informacji

- Formy przekazu werbalnego
- Zachowania w trakcie rozmowy (cieple, zimne, prowokujące, dominujące)
- Wysłuchiwanie krytyki
- Odpowiedzi na agresję
- Wojna psychologiczna w komunikacji

III. Komunikacja niewerbalna

- Trzy zasady percepcji
- Sygnały przyjazne i budzące sympatię
- Język ciała (przykłady)
- Zachowania kłamców

IV. Warsztat skutecznej komunikacji w obsłudze klienta

- Identyfikacja problemów komunikacyjnych
- Diagnoza barier w procesie komunikacyjnym
- Poszukiwanie narzędzi i metod usprawniających wzajemną komunikację
- Przeciwdziałanie powrotom barier komunikacyjnych
- Podnoszenie skuteczności wzajemnej komunikacji
- Nowe narzędzia komunikacyjne – niestandardowe podejście do wzajemnej komunikacji

SPOSÓB PROWADZENIA SZKOLENIA

Szkolenie charakteryzuje się doбором zróżnicowanych metod dydaktyczno — treningowych w celu jak najlepszego przyswojenia wiedzy przez uczestników z przewagą ćwiczeń, pracy zespołowej, eksperymentów i case study. Zarówno treści merytoryczne, jak i metodyka szkolenia są każdorazowo dostosowywane do omawianych zagadnień i problemów.