

Telefoniczna obsługa klienta



Szkolenie łączy w sobie elementy szkolenia z efektywnej komunikacji, asertywności oraz obsługi klienta. Prowadzone jest w sposób interaktywny, maksymalnie angażujący wszystkich uczestników, dzięki czemu przeciwiczone techniki zapadają na długo w pamięć. Pierwszy dzień poświęcony jest na zrozumienie typów komunikacyjnych klientów i umiejętność doboru właściwego stylu prowadzenia rozmowy. Drugi dzień to aktywne ćwiczenie konkretnych technik radzenia sobie z różnymi typami klientów.

Szkolenie przeznaczone jest w szczególności dla osób, które spełniają przynajmniej 3 z poniższych kryteriów:

-  W codziennej pracy zajmują się telefoniczną sprzedażą lub/i obsługą klienta.
-  Do ich zadań należy przyjmowanie reklamacji i opieka posprzedażowa nad klientem.
-  Reagują emocjonalnie (smutek, złość, zniechęcenie) na krytykę i silne emocje innych ludzi.
-  Mają problem z przejrzystym porozumiewaniem się; ich słuchacze nie zawsze rozumieją, co zostało im przekazane.
-  Nie są asertywne. Biorą winę na siebie lub nie przyjmują krytyki do wiadomości.
-  Odczuwają stres podczas prowadzenia rozmowy telefonicznej.
-  Przyjmują telefony od klientów w sposób mechaniczny, nie empatyczny.
-  Nie znają lub nie potrafią zastosować podczas swojej pracy technik profesjonalnej obsługi klienta.

Po szkoleniu uczestnicy:

-  Znają i stosują w praktyce 6 technik radzenia sobie z zastrzeżeniami klientów.
-  Każdego klienta traktują w sposób indywidualny, klienci czują to i mają większą satysfakcję ze sposobu, w jaki zostali obsłużeni.
-  Rozmawiając z klientami kierują się empatią, dążą do zrozumienia ich rzeczywistych potrzeb.
-  Lepiej panują nad emocjami, a nawet jeśli emocje się pojawiają, by zdominowały one rozmowę.
-  Znają mocne i słabsze strony swojego głosu, wiedzą na co zwracać uwagę, by komunikować się w sposób profesjonalny i zrozumiały.
-  Potrafią kierować emocjami rozmówców.
-  Reagują asertywnie i rzeczowo, potrafią dojść wspólnie z klientem do sedna problemu.
-  Potrafią posługiwać się schematem profesjonalnego prowadzenia rozmowy telefonicznej i dopasowywać go do typu rozmówcy.



Szkolenie kończy się dopasowanymi do realiów pracy uczestników symulacjami rozmowy telefonicznej, które nagrywane są na dyktafon i szczegółowo omawiane pod kątem wykorzystania poznanych technik. Nagrania, opatrzone komentarzem trenera, dostępne są dla uczestników po szkoleniu.

Program szkolenia

Dzień 1

-  Wprowadzenie do szkolenia.
-  Typy komunikacyjne klientów – geneza nawiązująca do popularnego narzędzia biznesowego Insights Discovery®
-  Cechy charakterystyczne i potrzeby komunikacyjne każdego typu. Rozpoznawanie.
-  Jak dopasować się i zaspokoić potrzeby każdego typu.
-  Konstruowanie odpowiedzi idealnie trafiających w potrzeby każdego typu, na podstawie rzeczywistych przypadków z realiów pracy uczestników.
-  Uniwersalny styl komunikacyjny – w jaki sposób rozmawiać z klientem, którego typu nie znamy. Jak płynnie łączyć kluczowe aspekty każdego typu komunikacyjnego.
-  Style mówienia – cechy głosu. Uczestnicy rozpoznają swój aktualny styl mówienia i inne dostępne style. Praca z dyktafonem nad większą wyrazistością i przejrzystością przekazu.
-  Podsumowanie pierwszego dnia szkolenia.

Dzień 2

-  Przypomnienie wiedzy z dnia pierwszego.
-  Empatia vs asertywność – dwa podejścia do przyjmowania reklamacji, plusy i minusy każdego z nich.
-  Łączenie podejścia asertywnego z empatycznym podczas symulacji rozmów z klientami. Wykorzystanie techniki IZI OK oraz techniki AIKIDO.
-  Radzenie sobie z zastrzeżeniami klientów, wykorzystanie technik: zmniejszenie, kompensacja, przekształcenie w argument, redukcja, fragmentacja i referencja.
-  Konstruowanie schematu prowadzenia rozmowy z klientem dopasowanego do realiów pracy uczestników.
-  Symulacje rozmowy telefonicznej z klientami. Każdy z uczestników prowadzi ok. 5 minutową rozmowę z klientem, za każdym razem rozmowa dotyczy innego problemu, spośród najczęściej występujących tematów zaczerpniętych ze specyfiki pracy uczestników. Rozmowy są nagrywane i omawiane. Każdy z uczestników otrzymuje szczegółowy feedback.
-  Podsumowanie szkolenia.

