

Obsługa trudnego Klienta

Trudny Klient czy trudne sytuacje z Klientem? Czy to oznacza to samo? Czy jest zasadnicza różnica pomiędzy tymi dwoma pytaniami?

Nasze szkolenie dedykowane jest dla osób, które na co dzień mają styczność z Klientem bezpośrednio, przez telefon oraz poprzez mail. Ważnym okryciem psychologicznym naszych czasów jest, że to co jest istotne to nie wydarzenie czy osoba wywołująca stres poprzez trudną sytuację jaką generuje, ale sposób w jaki my to wydarzenie przyjmujemy, jak je postrzegamy oraz sposób w jaki nim kierujemy naszymi myślami i odczuciami, emocjami. To od nas zależy czy daną sytuację postrzegamy jako trudną. Przy takim podejściu mamy szansę znacznie zmniejszyć ilość trudnych sytuacji w naszym życiu zawodowym i prywatnym. Pomoże nam w tym wiedza zdobyta na tym szkoleniu oraz techniki, metody narzędzia, których skuteczność jest wysoka. Pod warunkiem, że przyjmimy punkt widzenia na trudnego Klient i trudną sytuację jaki prezentujemy na tym szkoleniu.

Czego uczestnik nauczy się na szkoleniu?

Uświadomi sobie różnicę w podejściu – czy mam do czynienia z trudną sytuacją czy z trudnym Klientem?

Wymienią doświadczenia z innymi uczestnikami i poznają dobre praktyki stosowane w innych firmach

Zdobędą umiejętność spojrzenia na sytuację i problem z perspektywy Klienta dzięki mapie empatii

Uświadomi sobie skąd biorą się trudne sytuacje. Jaki są ich przyczyny?

Pozna skuteczne sposoby pokonywania obiekcji

Będzie potrafił poradzić sobie z obiekcją Klienta dzięki technice aikido

Zdobędą umiejętność radzenia sobie z emocjami i stresem w sytuacji trudnej z Klientem

Pozna i przećwiczy metody asertywnego reagowania w trudnych sytuacjach

Uświadomi sobie czym jest sytuacja konfliktowa i pozna rodzaje konfliktów oraz sposoby na radzenie sobie z nimi



Zapraszamy na szkolenia:

Poznań	16-17 kwietnia 2020
Białystok	10-11 września 2020

Cena: 1700 pln netto / 2 dni / os.

I. Wprowadzenie do tematyki trudnych Klientów

Trudny Klient czy trudna sytuacja z Klientem?

Definicja trudnej sytuacji

Identyfikacja trudnych sytuacji z Klientami

Klasyfikacja trudnych sytuacji wg rodzajów Klienta i sprawy

Omówienie już wypracowanych przez uczestników sposobów i metod radzenia sobie z trudną sytuacją

Mapa empatii Klienta - spojrzenie na trudną sytuację z punktu widzenia Klienta

II. Działania prewencyjne czyli lepiej zapobiegać niż leczyć

Identyfikacja przyczyn trudnych sytuacji w relacji z Klientem - diagram Ishikawy

Obszary działań prewencyjnych – siatka celów

Wypracowanie metod i sposobów na prewencyjne zmniejszenie ilości przyczyn sytuacji trudnych będących w obszarze naszego wpływu

III. Obiekcje, zastrzeżenia, wątpliwości Klienta - metody ich pokonywania

Źródła obiekcji - skąd się biorą i dlaczego?

Rodzaje obiekcji – zastrzeżenia, wątpliwości, wymówki

Procedura pokonywania obiekcji – metoda Aikido

Sposoby reagowania na obiekcje Klienta

- przeformułowanie
- technika wagi
- zmiana wektora
- zamiana obiekcji w pytanie
- technika pętli
- „szczepionka” – antycypacja obiekcji
- technika „stopa w drzwi”
- technika „jak gdyby” i „przypuśćmy”

IV. Radzenie sobie z emocjami i stresem w trudnej sytuacji

Czym są emocje i czy można nimi zarządzać?

Natura emocji kontra chłodna analiza przypadku

Czym jest stres? Jakie są rodzaje?

Kiedy stres nas wspiera a kiedy paraliżuje?

Skala stresu i stresorów społecznych

Dobór właściwego sposobu komunikacji i treści komunikatu do określonej sytuacji i określonego Klienta, zapobiegającemu eskalacji emocji

Praca z intencją - jak przekazywać przyczyny trudnych informacji w taki sposób, aby klient rozumiał ich intencję.

Komunikacja werbalna i niewerbalna pomagająca w ostudzić negatywne emocje

Techniki radzenia sobie z trudnymi emocjami i stresem w trudnej sytuacji

V. Zachowania asertywne jako obrona siebie, interesów firmy i relacji z Klientem

Agresja, uległość, asertywność – podobieństwa i różnice

W jakich sytuacjach społecznych jestem asertywny - osobista mapa asertywności

Zachowania asertywne niezbędne w radzeniu sobie z sytuacją trudną z Klientem

- komunikat „Ja” - FUKO, FUO, UFKO
- asertywna odmowa
- komunikowanie niepopularnych decyzji
- technika stawiania granic
- zdarta płyta

Jak pozostać asertywnym i jednocześnie pozostać w dobrej relacji z klientem?

VI. Konflikt jako trudna sytuacja w relacji z Klientem

Czym jest konflikt? Jakie są jego przyczyny?

Źródła konfliktów z Klientami

Rodzaje konfliktów z Klientami i metody ich rozwiązywania

Konflikty potrzebne i destrukcyjne

Negocjacje jako metoda rozwiązywania konfliktów – czym są?

Ważne pojęcia negocjacyjne – BATNA, zmienne, opcje i metody używania ich do radzenia sobie z trudną sytuacją

Mediacje, arbitraż jako alternatywa w sytuacji konfliktowej

Autodiagnoza na style reagowania w sytuacji sytuacji konfliktowej

VII. Rola przekonań i nastawienia w radzeniu sobie z sytuacją trudną w relacji z Klientem

Czym są nasze przekonania z punktu widzenia psychologicznego?

Przykłady przekonań wspierających i ograniczających nas w trudnej sytuacji

Model ABCD – jak racjonalnie podejść do sytuacji trudnej emocjonalnie

Pętle przekonań ograniczających i wspierających

5 pytań – jak sprawdzić czy moje przekonanie mnie wspiera?

Zamiana przekonań negatywnych na pozytywne i neutralne

VIII. Apteczka na trudne przypadki - forum wymiany doświadczeń na realnych przypadkach z Klientami