

## **OBSŁUGA KLIENTA W TRUDNYCH SYTUACJACH. RADZENIE SOBIE Z EMOCJAMI W KONTAKTACH Z TRUDNYM KLIENTEM**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

Przedstawiamy Państwu propozycję szkolenia z zakresu **prawidłowej, profesjonalnej obsługi klienta w administracji z nastawieniem na sytuacje wymagające, niecodzienne czy też inaczej zwane „trudne”**. Uczestnicy zajęć podniosą swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji z klientem, szczególnie wymagającym uwagi czy w sytuacjach wyjątkowych. Będą potrafili właściwie budować prawidłowe relacje z klientami i rozumieli wagę tego aspektu obsługi dla lepszego **radzenia sobie w różnych sytuacjach a także w celu zmniejszenia poziomu stresu, zapobiegania negatywnym emocjom**. Nabędą także umiejętności zapobiegania sytuacjom trudnym oraz radzenia sobie w wypadku wystąpienia zastrzeżeń klienta. Nauczą się także skutecznej komunikacji asertywnej aby lepiej radzić sobie ze stresem.

### **CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:**

- **Celem, a zarazem korzyścią z udziału w zajęciach jest:**
  - Nabycie przez uczestników kompetencji w zakresie zachowań nastawionych na klienta.
  - Poznanie efektywnych form komunikacji.
  - Nabycie umiejętności radzenia sobie ze stresem w pracy własnej i kontaktach z klientem.
  - Podniesienie umiejętności obsługi klienta.
  - Nabycie umiejętności unikania konfliktów oraz sytuacji trudnych.
  - Radzenie sobie w trudnych sytuacjach, radzenia sobie z klientem szczególnie wymagającym czy „trudnym”.
  - Wytworzenie postawy empatii, otwarcia na klienta oraz świadomości wagi jakości obsługi klienta na poziomie obsługi bezpośredniej dla wzmocnienia pozytywnych emocji, zmniejszenia poziomu stresu.
- **Szkolenie jest prowadzone w dużej mierze w formie warsztatu. Konieczne będzie zatem aktywne uczestnictwo polegające co najmniej na włączeniu mikrofonu oraz kamery. Prosimy zadbać o dostępność do kamery internetowej i mikrofonu oraz komfortowe miejsce do pracy, tak aby można było swobodnie rozmawiać.**

### **PROGRAM:**

#### **I. Podstawy obsługi klienta.**

- Odpowiedzialność w kontaktach z klientem.
- Co znaczy nastawienie na klienta, postawa prokliencka?
- Co to znaczy dbać o relacje z klientem, czy warto o to się starać? Relacje jako element zapobiegania trudnym sytuacjom i budowania pozytywnych emocji.

#### **II. Podstawy komunikacji z klientem, w tym telefonicznej, czyli jak mówić - sposób mówienia - na co koniecznie należy zwrócić wagę – z akcentami na przeciwdziałanie negatywnym emocjom u klienta, niepotrzebnemu stresowi.**

- Co należy wiedzieć o komunikacji?
- Rodzaje komunikatów.
- Aktywne słuchanie.
- Klimat w rozmowie.
- Techniki dostrajania się.
- Co jest ważne w skutecznej komunikacji?
- Narzędzia w komunikacji interpersonalnej w kontekście komunikacji w procesie obsługi klienta.

#### **III. Emocje w komunikacji. Budowanie relacji w kontaktach z klientem, nastawienie na oczekiwania klienta w obszarze emocjonalnym.**

- Emocje klienta - o co warto koniecznie zadbać?
- Źródła pozytywnych i negatywnych emocji. Diagnoza i działania.
- " Zarządzanie emocjami" - moje emocje i emocje klienta -jak z nimi pracować.
- Błędy w postrzeganiu emocji i ich konsekwencje.
- Empatia - czy jest potrzebna w procesie obsługi klienta

#### **IV. Lepiej zapobiegać niż leczyć – unikanie trudnych sytuacji.**

- Komunikacja z klientem.
- Różne modele komunikacji - analiza transakcyjna, model 4 uszu Von Thuma.
- Standardy obsługi.
- Typologia klientów w kontekście "trudnych" sytuacji.
- Różne potrzeby klientów – różni klienci.
- Budowanie relacji.
- Odkrywanie potrzeb klienta jako podstawa dbałości o satysfakcje klienta.
- Kroki rozmowy z klientem.
- Zwroty budujące pozytywne relacje - pozytywna komunikacja.
- Z czego się biorą trudne sytuacje. Skąd się biorą zastrzeżenia, niezadowolenie klienta.
- Jak to odbieramy?
- Emocje towarzyszące procesowi obsługi /negatywne i pozytywne/ dotyczące klienta i urzędnika.
- Determinacja zachowań klienta.
- Błędy atrybucji w kontakcie z klientem i konsekwencje tychże działań.

#### **V. Postępowanie w wypadku negatywnych reakcji klienta, klient wymagający, sytuacje niecodzienne/"trudne sytuacje"/.**

*Poznasz efektywne sposoby, techniki i narzędzia postępowania w sytuacjach trudnych, niecodziennych i wymagających radzenia sobie z różnymi klientami i różnymi emocjami.*

- Diagnoza sytuacji.
- Postępowanie w wypadku agresji.
- Odpieranie zarzutów i zastrzeżeń klienta - postawa.
- Różni klienci - różne sposoby.
- Metody i modele odpierania zastrzeżeń.
- Model "POMOCNY".
- Inne techniki stosowane w trudnych sytuacjach.
- Radzenie sobie ze stresem.

#### **VI. Asertywność w obsłudze:**

- Po co asertywność.
- Możliwości, konsekwencje i koszty postaw uległych, agresywnych i asertywnych.
- Asertywna odmowa – jak mówić by nie psuć relacji.
- Skuteczne techniki asertywne.
- Sztuka egzekwowania własnych praw.

#### **ADRESACI:**

Szkolenie polecamy wszystkim, którzy zajmują się obsługą interesantów, decydentom jednostek, zespołom obsługi interesantów oraz wszystkim komunikującym się z klientem.

#### **PROWADZĄCY:**

Doświadczony trener, konsultant, przedsiębiorca i certyfikowany coach. W obszarze szkoleniowo – doradczym pracował m.in. dla Krajowej Administracji Skarbowej - Krajowej Szkoły Skarbowości, Krajowej Szkoły Administracji Publicznej w Warszawie, UM w Gdańsku, UM w Szczecinie, Straży Miejskiej w Szczecinie, Sądów Warszawskich. Jest absolwentem programu Executive MBA realizowanym w Instytucie Nauk Ekonomicznych PAN w Warszawie, Podyplomowego Studium Trenerów Grupowych na SWPS i Laboratorium Psychoedukacji w Warszawie, studiów – filozofia, komunikacja i mediacje społeczne i studiów podyplomowych z zakresu coachingu. Specjalizuje się w szkoleniach tradycyjnych oraz w miejscu pracy czy coachingu z zakresu negocjacji, zarządzania, komunikacji, umiejętności społecznych, radzenia sobie ze stresem oraz organizacji czasu własnego i pracę z emocjami.

## Obsługa klienta w trudnych sytuacjach. Radzenie sobie z emocjami w kontaktach z trudnym klientem



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**3 lipca 2023 r.**

**Szkolenie w godzinach 10:00-15:00**



**Cena: 395 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

### DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Ośrodek Regionalny w Zielonej Górze  
al. Niepodległości 16/9, 65 – 048 Zielona Góra  
tel. 68 453 22 09, e-mail: [szkolenia.zg@frdl.org.pl](mailto:szkolenia.zg@frdl.org.pl),  
[www.zg.frdl.pl](http://www.zg.frdl.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK

NIE

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy: .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.zg.frdl.pl](http://www.zg.frdl.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Zgłoszenia prosimy przesyłać do 27 czerwca 2023 r.**

**UWAGA!** Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_