

Biznes Partner

Profesjonalna obsługa klienta wewnętrznego

#1 Biznes Partner w praktyce - jak budować relację partnerską i autorytet

- **Magia słów** – budowanie relacji poprzez stosowanie odpowiednich zwrotów,
- **Dlaczego nie możemy się porozumieć i jak temu zapobiec?** – bariery komunikacyjne we wzajemnych relacjach,
- **Prezentacja własnych intencji oraz odkrywanie intencji naszego rozmówcy** – czyli jak poprzez język wyrażać troskę i dbałość o drugą osobę oraz budować własny autorytet.

#2 Przepis na skuteczną komunikację - jak rozumieć i zostać zrozumianym

- Co sprzyja a co utrudnia porozumieniu?
- **Kto pyta nie błądzi** - sztuka zadawania pytań,
- **Słyszeć a słuchać** – co to znaczy?

#3 Efektywna rozmowa - jak szybko i sprawnie zadbać o klienta, zachowując najwyższą jakość obsługi

- **Ja tu rządzę** – czyli jak nie stracić kontroli nad rozmówcą i rozmową,
- Przygotowanie do rozmowy,
- Struktura i przebieg rozmowy.

#4 Jaki jest Twój klient wewnętrzny

- **Style komunikowania się** - czyli co i jak do kogo mówić,
- Typy klientów i rodzaje zachowań.

Biznes Partner

Profesjonalna obsługa klienta wewnętrznego

#5 Gdy pojawiają się obiekcje - jak radzić sobie z zastrzeżeniami i niezadowolaniem klienta wewnętrznego

- Jak rozpoznać jawne i utajone zastrzeżenia?
- **Techniki zarządzania obiekcjami** – czyli jak sobie radzić z zastrzeżeniami i niezadowolaniem klienta?
- **Co każdy klient chciałby usłyszeć** - kojące sformułowania,
- **Czerwona płachta na byka** - najczęściej popełniane przez nas błędy w kontakcie z klientem,
- Sprostowania pośrednie i bezpośrednie,
- **Jak powiedzieć NIE** – sztuka odmawiania,
- **Autorska technika 4U™**,
- Kompensacja,
- Bumerang.

#6 Informacja zwrotna - jak rozliczać z celów i egzekwować

- **Język korzyści** – czyli jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu,
- Praktyczne zastosowanie komunikatu JA w sytuacjach problemowych,
- **Techniki udzielania konstruktywnej krytyki/informacji zwrotnej** – czyli w jaki sposób obiektywnie rozliczyć realizację zadań i celów.



Masz pytania?
Zapraszam do kontaktu

Gabriela Majchrzyk

Koordinator

ds. szkoleń otwartych

789 220 112

gabriela.majchrzyk@4grow.pl