

# Profesjonalna obsługa klienta

## #1 Profesjonalna obsługa klienta – najnowsze trendy w Customer Experience

- Aktualne **standardy** i **trendy** w obsłudze klienta,
- Wyznaczniki najwyższej jakości obsługi klienta,
- **Customer Experience** – jak robić to dobrze **10 przykazań** kultury obsługi klienta wg **Tony'ego Hsieha**,
- Co robić, żeby klienci mieli poczucie, że rozmawiają z profesjonalistą.

## #2 Obsługa klienta - strategia dopasowania do typu osobowości

- Szybka ocena **typu osobowości** klienta (wg. **Carla G. Junga**),
- Czego oczekuje od Ciebie dany typ klienta,
- Nawiązanie nici porozumienia z każdym typem osobowości,
- **Jak zmienia się zachowanie każdego z typów pod wpływem stresu** - „Zły dzień” klienta,

## #3 Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji

- Współczesny **klient** – **trendy, potrzeby, zachowania**,
- Decyzja o zakupie – **czym kieruje się klient**,
- Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem,
- **Indywidualne podejście na masową skalę** – jak to osiągnąć,
- **6 sposobów wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta** (wg. **D. Carnegie**),
- Obsługa klienta z **Efektem „wow!”** – skuteczne metody.

## #4 Asertywność a obsługa klienta

- Wyznaczanie granic i asertywna odpowiedź na atak – **technika stopniowania reakcji**,
- **Jak powiedzieć „nie”**, zachowując przy tym dobre relacje:
  - **Technika Zdarłej Płyty**,
  - **Techniki Alternatywy™**,
  - **Techniki Zawiszy™**.

# Profesjonalna obsługa klienta

## #5 Skuteczna komunikacja – jak zrozumieć klienta i zostać zrozumianym

- Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy,
- **Moc aktywnego słuchania** – jak uniknąć błędów komunikacyjnych:
  - **jak słuchać** – by wychwycić to, co najważniejsze i odpowiednio dopasować rozwiązanie do potrzeb klienta,
  - pytania na poszczególnych etapach rozmowy,
  - skuteczna parafraza,
  - **podsumowanie rozmowy** – jak zrobić „ostatnie” dobre wrażenie,
- **Ukryte Poziomy Komunikatów™** – jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje.
- **Moc słów** – obsługa klienta przez pryzmat neurolingwistyki:
  - Jak **wyrazać** troskę i **dbałość o klienta**,
  - Jak **budować** własny **autorytet**,
  - Jakich słów użyć, a jakich lepiej unikać,
  - **Język pozytywny i rama rozwiązania**,
- **Język korzyści** - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu,
- Tajemnica **‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon**,
- **Obsługa klienta mailowa** - jak to robić profesjonalnie?

**Jak dbamy o Twoje potrzeby:**



# Profesjonalna obsługa klienta

## #6 Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach

- **Rozpoznawanie** jawnego i utajonego **zastrzeżenia**,
- Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta,
- Obsługa klienta na „nie” - **techniki zarządzania obiekcjami**:
  - Sprostowanie bezpośrednie,
  - Sprostowanie pośrednie,
  - Kompensacja,
  - Bumerang,
  - 4U™.
- **Co zrobić, gdy klient:**
  - Jest roszczeniowy i wywiera presję,
  - Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka,
  - Jest arogancki, wywyższa się,
  - **Jest „gadulą”** – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa,
  - Manipuluje,
  - Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań.

## #7 Obsługa klienta a zarządzanie emocjami i stresem w trudnych sytuacjach

- **Spirala emocji** – jak opanować emocje klienta i własne,
- **Empatia w obsłudze klienta** – jak zmniejszyć poziom napięcia w rozmowie i skierować ją w stronę rozwiązania,
- **Reklamacja** – „formuła prezentu” w 8 krokach (**Barlow J., Møller K.**),
- **Przekazywanie niekorzystnych dla klienta informacji**,
- **Techniki na obniżenie stresu i zwiększenie odporności na stres.**



Masz pytania?  
Zapraszam do kontaktu

Adrianna Ostrowska  
Koordynator ds. Szkoleń Otwartych  
789 220 112  
[adrianna.ostrowska@4grow.pl](mailto:adrianna.ostrowska@4grow.pl)