

**Program szkolenia
Techniki obsługi klienta i radzenie sobie z trudnym klientem”**

Godzina	Temat zajęć
9.00 – 9.15	Powitanie uczestników i wprowadzenie
9.15 – 10.30	Zróżnicowanie psychologiczne klientów i dostosowanie sposobu komunikacji. Znaczenie wartości istotnych dla klienta. Dostosowanie do stylu działania klienta. Podstawowe techniki NLP w kontakcie z klientem - metaprogramowanie.
10.30 – 10.45	Przerwa
10.45 – 12.15	Budowanie dobrych relacji z klientem. Komunikacja werbalna i niewerbalna w pierwszym i kolejnym kontakcie z klientem. Spójność przekazu w komunikacji z klientem. Wypracowanie technik aktywnego słuchania. Techniki aktywnego słuchania i precyzowania przekazu informacji.
12.15 – 12.30	Przerwa
12.30 – 14.15	Ludzie kontra problemy do rozwiązania. Wypracowanie modelu funkcjonowania zadaniowego w kontaktach z klientami trudnymi oraz kluczowymi. Wartości i przekonania pracowników a relacje z klientem. Wypracowanie umiejętności oddzielenia własnych przekonań, nastawienia do klienta oraz wyobrażeń o kliencie od problemu do rozwiązania.
14.15 – 14.30	Przerwa
14.30 – 16.00	Warsztat asertywności w kontakcie z klientem trudnym. Reklamacje. Wypracowanie techniki przyjmowania krytyki i udzielania informacji zwrotnej. Wypracowanie umiejętności stawiania granic. Zadaniowe realizowanie reklamacji.
16.00	Zakończenie szkolenia