OKRĘGOWA IZBA RADCÓW PRAWNYCH W KRAKOWIE

ul. Francesco Nullo 8/4 31-543 Krakow
Email: biuro@oirp.krakow.pl, tel. 12 410 84 00

04.12.2020 obowiązuje od

Szkolenie: Budowanie kontaktu z klientem od pierwszego wrażenia po „kolejne zlecenie” - 10.12.2020

ul. Francesco Nullo 8/4 31-543 Krakow
Email: biuro@oirp.krakow.pl, tel. 12 410 84 00

Komisja d/s promocji, integracji i współpracy zagranicznej Rady OIRP w Krakowie informuje,

że w **dniu 10 grudnia 2020 r. (czwartek) w godz. 17:30 do godz. 20:30**

na platformie GetResponse (on-line) odbędzie się szkolenie pt.:

Budowanie kontaktu z klientem od pierwszego wrażenia po „kolejne zlecenie"

Link do szkolenia: https://online.avenhansen.pl/landing/budowanie-kontaktu-z-klientem-201210

Opis szkolenia:

Rozmowa z klientem wewnętrznym lub zewnętrznym, przebiegająca bez większych zakłóceń, to sprawdzian podstawowych umiejętności komunikacyjnych i negocjacyjnych pracownika lub eksperta. Ważne jest budowanie pozytywnego klimatu spotkania od pierwszych chwil jego trwania, niezależnie od tego, czy rozmowa przebiega w optymalny sposób, czy już na samym wstępnie pojawiają się trudności. Umiejętność rozpoznawania stylów komunikacji klienta i odczytywania jego potrzeb oraz dostrajanie się to główne cele tego warsztatu, opartego na wielu przykładach „z życia wziętych".

Celem szkolenia jest profesjonalizacja obsługi klienta poprzez rozwijanie umiejętności budowanie pozytywnego klimatu rozmowy, a także stosowania skutecznych technik dostrajania się do stylu komunikacji oraz potrzeb rozmówców.

Korzyści z uczestnictwa:

Uczestnik podczas szkolenia:

•
będzie doskonalił umiejętność budowania pozytywnego klimatu spotkania z klientami od pierwszych chwil jego trwania,

• dowie się czym jest trójkąt satysfakcji klienta i jak uwzględnić tę wiedzę w pracy z klientów,

• rozwinie umiejętność identyfikacji typów klientów i dowie się jak synchronizować się ze stylem komunikacji klienta,

• zapozna się najczęściej popełnianymi błędami w kontakcie z klientem i dowie się jak je eliminować pozna modele odpowiadania na potrzeby i radzenia sobie z obiekcjami klienta.

ul. Francesco Nullo 8/4 31-543 Krakow
Email: biuro@oirp.krakow.pl, tel. 12 410 84 00

W PROGRAMIE:

MODUŁ 1: TRÓJKĄT SATYSFAKCJI KLIENTA (i co z niego wynika)

• Prezentacja programu, zebranie i odniesienie się do oczekiwań uczestników, kontrakt grupowy,

• Aktualne standardy i trendy w obsłudze klienta. Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji,

•
Praca z klientem w oparciu o „trójkąt satysfakcji” (analiza potrzeb merytorycznych, proceduralnych i psychologicznych klienta),

• Podstawowe bariery i nieporozumienia w standardowym kontakcie,

• Przeciwdziałanie nieporozumieniom poprzez aktywne słuchanie, zadawanie pytań doprecyzujących oraz dostrojenie.

MODUŁ 2: PROFESJONALIZACJA KONTAKTU Z KLIENTEM ZEWNĘTRZNYM

• Model „SUPER” w profesjonalnej obsłudze klienta (Skuteczność, Upewnianie się, Prezentowanie, Empatia, Reakcja),

• Model „3 x PO” Posłuchaj-Powtórz-Pomóż),

• Komunikat „Ja” i „My”,

• Unikanie zwrotów zamykających, niekonstruktywnych, wzmacniających opór podczas rozmowy.

PODSUMOWANIE SZKOLENIA:

• Podsumowanie treści merytorycznych

• Sesja pytań i odpowiedzi

• Ewaluacja szkolenia

Szkolenie poprowadzi Pani Małgorzata Cużytek trener umiejętności społecznych z rekomendacjami Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, certyfikowany trener metodologii Extended DISC oraz Treningu Zastępowania Agresji (ART), coach, mediator. Ukończyła studia podyplomowe z Zarzadzania Zasobami Ludzkimi, Szkołę Trenerską „Akademia Mistrzów Treningu”, Szkołę Coachingu oraz studia doktoranckie (Instytut Psychologii UJ). Trenerka pisze o sobie: “Ważna jest dla mnie samoskuteczność, dlatego stawiam przede wszystkim na praktyczne działania „tu I teraz”. Mam umiejętność wyjaśniania złożonych zagadnień psychologicznych w prosty, przystępny i poparty realnymi przykładami sposób. Inspiruję i angażuję ludzi do dokonywania zmian w swoim codziennym funkcjonowaniu w kierunku poprawy efektywności i czerpania satysfakcji z własnego rozwoju.”

Szkolenie odbędzie się na platformie GetResponse i nie wymaga instalowania oprogramowania.

Rejestracja będzie możliwa w dniu szkolenia.

Link umożliwiający dostęp do szkolenia zostanie przesłany newsletterem w dniu szkolenia, będzie także dostępny na stronie internetowej OIRP Kraków po zalogowaniu (zakładka Działy dla radców szkolenia własne).

ul. Francesco Nullo 8/4 31-543 Krakow
Email: biuro@oirp.krakow.pl, tel. 12 410 84 00

Instrukcja logowania:

1. Uczestnicy wchodzą w podany link celem rejestracji na szkolenie (mogą to zrobić w dniu szkolenia)
2. Zostawiają imię, nazwisko, adres e-mail (potrzebne do wygenerowania listy obecności).
3. Na podany adres e-mail otrzymują potwierdzenie rejestracji, w którym znajdzie się przycisk "dołącz teraz". Klikając zostaną przeniesieni do pokoju webinarowego.

Ważne: rekomendowane jest korzystanie z aktualnej przeglądarki Chrome. W przypadku korzystania z innych przeglądarek mogą wystąpić kłopoty techniczny z odbiorem, głosem itp.

Szkolenie nie będzie nagrywane.

Uczestnicy szkolenia otrzymają **8 punktów** szkoleniowych przy czym warunkiem naliczenia punktów jest podanie imienia i nazwiska oraz numeru wpisu na listę radców prawnych a także adresu e-mail podczas logowania.