

Szkolenie:

Efektywna komunikacja w obsłudze Klienta

Treści

- Oczekiwania Klientów – jak rozpoznawać?
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Negatywne i pozytywne programowanie Klienta
- Techniki efektywnej komunikacji – model pełnej ekspresji
- Rodzaje Klientów (łatwy/trudny) – jak nie wpaść w pułapkę emocji
- Zarządzanie emocjami swoimi i klienta
- Komunikaty – klucze do klienta
- Rola pytań otwartych i zamkniętych, struktura rozmów, sztuka zbierania informacji.
- Budowanie pewności siebie w pracy z klientami

Efekty

Uczestnicy zdobywają wiedzę i umiejętności komunikacji, rozpoznają symptomy komunikacji spójnej i niespójnej na poziomie werbalnym i niewerbalnym. Nabywają umiejętności formułowania wiarygodnych komunikatów. Uczestnicy poznają zestaw słów i zwrotów, które lingwistycznie programują rozmówców w określony sposób - pozytywnie lub negatywnie.

Dla kogo

- Osoby chcące doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne obsługi klienta
- Pracownicy działów obsługi klienta i działów sprzedaży

Czas trwania

Proponowane 2 – 4 dni szkoleniowe po 8 godzin dydaktycznych