



AGENDA SZKOLENIA realizowanego w ramach projektu

NERW PW. Nauka-Edukacja—Rozwój- Współpraca, zad.48- Kompetentny Lider

Dział ds. Szkoleń
Politechnika Warszawska

Szkolenie: Obsługa trudnego klienta

Kiedy: 22 czerwca 2022 r.

Gdzie: sala 5.02, ul. Rektorska 4



Zadanie 48 pn. „Kompetentny Lider” realizowane w ramach projektu „NERW PW. Nauka – Edukacja – Rozwój – Współpraca” współfinansowanego jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Trener	Agnieszka Świst - Kamińska
Firma	Szkoła Męskiego Stylu
GODZINY	PLAN ZAJĘĆ
9:00-10:30	<p>1. Jak zbudować relację z klientem/studentem?</p> <ul style="list-style-type: none"> • co wpływa na budowanie dobrych relacji z klientem • pierwsze wrażenie- zasada 3 sekund • komunikacja werbalna i niewerbalna • efekt aureoli i zarządzanie wrażeniem • efekt aureoli – ćwiczenia • metody wywierania wpływu • Niezdecydowany klient • Modele radzenia sobie z klientem- ćwiczenia • Czy możemy bać się klienta/studenta? • Ćwiczenia- symulacja rozmowy z klientem, mowa ciała
10:30-10:45	Przerwa kawowa
10:45-12:15	<p>2. Analiza potrzeb klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> • różne typy klienta • jak zadawać pytania • jak umiejętnie słuchać • parafraza



	<ul style="list-style-type: none">• jak radzić sobie z emocjami• ćwiczenia- symulacja rozmowy z „trudnym” klientem/studentem
12:15-12:45	Przerwa obiadowa
12:45-14:15	<ol style="list-style-type: none">3. Jak sprostać oczekiwaniom klientów- metody4. Słabe i mocne strony5. Trudny klient – niezadowolony z obsługi, negatywnie nastawiony6. Jak być asertywnym w kontakcie z trudnym klientem?7. Ćwiczenia praktyczne – negocjacje, trudne rozmowy – rozmowa z potencjalnym klientem, asertywność
14:15-14:30	Przerwa kawowa
14:30-16:00	<ol style="list-style-type: none">8. Opanowanie stresu podczas rozmowy9. Kluczowe strategie i techniki prowadzenia rozmowy10. Praktyczne techniki rozmowy – klucze<ul style="list-style-type: none">• ćwiczenia11. Podsumowanie zajęć

LITERATURA:

Ken Blanchard, Kathy Cuff, Vicki Halsey: Legendarna obsługa klienta