Profesjonalna obsługa klienta.

**Ilość godzin: 12h**

Celem szkolenia jest rozwinięcie praktycznych umiejętności z zakresuobsługi Klient, dostarczenie wiedzy na temat standardów profesjonalnej obsługi.

**Zakres szkolenia:**

1. PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA
2. PROKLIENCKI MODEL OBSŁUGI
3. POJĘCIE I ISTOTA KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ
   1. KOMUNIKACJA WERBALNA
   2. KOMUNIKACJA NIEWERBALNA
4. MECHANIZM PIERWSZEGO WRAŻENIA
5. ROLA PYTAŃ W OBSŁUDZE KLIENTA
   1. PYTANIA OTWARTE
   2. PYTANIA ZAMKNIĘTE
   3. PRZEKSZTAŁCANIE PYTAŃ ZAMKNIĘTYCH W PYTANAI OTWARTE
6. AKTYWNE SŁUCHANIE SKUTECZNĄ METODĄ ZDOBYWANIA ZAUFANIA KLIENTA
   1. BARIERY KOMUNIKACYJNE
7. PSYCHOLOGICZNE TYPY KLIENTÓW
8. TRUDNY KLIENT
   1. PRZYCZYNY DLA KTÓRYCH KLIENT STAJE SIĘ „TRUDNYM KLIENTEM”
9. ASERTYWNOŚĆ RECEPTĄ NA RADZENIE SOBIE Z „TRUDNYM KLIENTEM”
   1. KOMUNIKAT „JA”
   2. TECHNIKI ASERTYWNOŚCI
   3. METODA 4 KROKÓW DO ASERTYWNOŚCI
10. ZNACZENIE I WYKORZYSTANIE AFIRMACJI W OBSŁUDZE KLIENTA