



**HARMONOGRAM SZKOLENIA**  
Projekt „WySTARTuj na rynek pracy!” (POWR.01.02.01-24-0038/20)

Nazwa szkolenia	„Profesjonalna obsługa klienta”		
Nazwa instytucji szkoleniowej	ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski		
Czas trwania szkolenia	od	09.10.2023	do 10.10.2023
Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)	43-600 Jaworzno, ul. Staszica 20		

**TERMINY ZAJĘĆ**

DATA	GODZINY OD DO	LICZBA GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
09.10.2023	08:00 – 16:00	10	<p>Typologia klientów (1h)</p> <p>Budowanie pozytywnych relacji z klientem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje</li> <li>- Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem (3h)</li> </ul> <p>Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta</li> <li>-Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami;</li> <li>-Co zrobić, gdy klient: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Jest roszczeniowy i wywiera presję</li> <li>-Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka</li> <li>-Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa</li> <li>-Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań (3h)</li> </ul> </li> </ul> <p>Obsługa telefoniczna i bezpośrednia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy</li> <li>- Decyzje zakupowe klientów,</li> <li>-Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu</li> <li>-Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon</li> <li>-Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie (3h)</li> </ul>
10.10.2023	08:00 – 13:00	6	<p>Sposoby pozyskiwania klientów</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet, media, telefon (3h)</li> </ul> <p>Zasady profesjonalnej obsługi klientów</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Skuteczne metody obsługi klienta</li> <li>-Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych:</li> <li>- Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta (3h)</li> </ul>
	13:00 – 16:00	4	<p>Metody aktywnego poszukiwania pracy: źródła skutecznego poszukiwania pracy, zasady przygotowania dokumentów aplikacyjnych (CV i list motywacyjny), błędy w dokumentach aplikacyjnych; przygotowanie do rozmowy rekrutacyjnej (4h)</p>
<b>RAZEM</b>		<b>20</b>	

**TERMIN EGZAMINU:**

DATA	GODZINY OD DO	LICZBA GODZ.
10.10.2023	16:00 – 17:00	1