

**DEPARTAMENT DOSKONALENIA
KOMPETENCJI HANDLOWYCH**

MISTRZ OBSŁUGI KLIENTA

**OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO
DLA PRACOWNIKÓW DZIAŁÓW OBSŁUGI KLIENTA
I DZIAŁÓW REALIZACJI ZAMÓWIEŃ**

WROCŁAW 2019



ul. Starogajowa 38
50-001 Wrocław
NIP: 886-239-72-70
Tel. 696 469 074

MISTRZ OBSŁUGI KLIENTA SZKOLENIE DLA PRACOWNIKÓW DZIAŁU OBSŁUGI KLIENTA I DZIAŁU REALIZACJI ZAMÓWIEŃ

Gdy klient trafia do działu realizacji zamówień, można sądzić, że najważniejsza praca została wykonana: klient został pozyskany do współpracy.

Jednak dopiero wtedy to, co było opisywane przez reprezentanta handlowego nabiera wymiaru realnego. Ta realność jest realizowana właśnie przez dział obsługi klienta.

Miejsce działu obsługi klienta, które zajmuje się praktyczną realizacją zamówień, jest specyficznym miejscem w całej firmie. Pracownicy tego działu odbierają zamówienia od klienta, nieraz sami inicjują kontakt z klientem. By te zamówienia mogły być terminowo i dobrze jakościowo realizowane, konieczna jest też dobra współpraca z planowaniem produkcji, z reprezentantami handlowymi, a często ta współpraca pozostawia wiele do życzenia: i planowanie produkcji i reprezentanci handlowi i klient chcą zrealizować swoje cele, swoje zadania. W środku tego wszystkiego jest dział obsługi klienta.

**DOK MUSI GODZIĆ WSZYSTKIE TE,
NIERAZ SPRZECZNE, INTERESY**



Program naszego szkolenia jest rezultatem blisko 20 letniej współpracy z firmami produkcyjno – handlowymi w zakresie szkoleń i treningów w miejscu pracy dla pracowników działu obsługi klientów, realizacji zamówień.

DZIĘKI UDZIAŁOWI W SZKOLENIU UCZESTNICZY:

- ✓ dowiedzą się, czy można uniknąć niezadowolonia klienta, reklamacji i trudnych sytuacji w obsłudze klienta;
- ✓ poznają konkretne techniki pomocne w rozwiązywaniu trudnych spraw i konfliktów z klientami nie tylko zewnętrznymi;
- ✓ będą bardziej skuteczni w egzekwowaniu dobrej współpracy z działem planowania produkcji i reprezentantami handlowymi;
- ✓ dowiedzą się, jak skutecznie i bez budzenia niepotrzebnej złości przekazywać klientowi niepomyślne dla niego informacje, np. o opóźnieniu dostawy;
- ✓ będą obsługiwać nawet trudnego klienta z większym spokojem;
- ✓ zdobędą umiejętność szybkiego rozwiązywania nieporozumień i eleganckiej obsługi klienta;
- ✓ nauczą się pozytywnie i z korzyścią dla siebie wykorzystywać trudne sytuacje.

PROGRAM SZKOLENIA	
Klient w procesie sprzedaży i obsługi	<p>Oczekiwania klienta względem pracownika DOK Potrzeby psychologiczne klienta realizowane w procesie sprzedaży czyli tak zwany „trójkąt sprzedaży”:</p> <p style="padding-left: 40px;">potrzeba zaoszczędzenia czas potrzeba zakupu towaru najwyższej jakości potrzeba zaoszczędzenia pieniędzy</p> <p>Czy te wszystkie potrzeby mogą zostać zaspokojone w procesie sprzedaży? Jak w ich tle powinien zachowywać się pracownik DOK? Co to znaczy „mistrz obsługi klienta?”</p>
Klienci, klienci: telefony, maile – dlaczego ludzie reagują tak różnie?	<p>Właściwa obsługa klienta oznacza stworzenie optymalnych warunków do tej obsługi, czyli rozpoznanie specyfiki klienta i dostosowanie do niej swoich zachowań. Obsługa klienta z różnymi metaprogramami, czyli sposobami funkcjonowania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ obsługa klienta ogólnego, chaotycznego ✓ obsługa klienta uporządkowanego, systematycznego i szczegółowego ✓ obsługa klienta „znawcy”, reagującego oporem, a nieraz złością na nasze propozycje,; klienta, który chce być wyjątkowy i jedyny ✓ obsługa klienta, który chce być jednym z wielu naszych klientów ✓ obsługa klienta przywiązanego emocjonalnie do naszej firmy ✓ obsługa klienta z góry nastawionego na problemy, negatywnie ✓ obsługa klienta, któremu jest to obojętne, gdzie kupuje, dla którego liczy się wyłącznie: Jakość – Koszt – Dostawa <p>Zrozumienie tej specyfiki i różnorodności klientów jest podstawą do rozumienia mechanizmów ich zachowań, nad którymi nie zawsze panują. Gdy pracownik DOK te mechanizmy zna, nie bierze do siebie negatywnych zachowań, komentarzy, złości, gierki – po prostu na nie <u>reaguje spokojnie</u>.</p> <p>TAKĄ SPECYFIKĘ MAJĄ RÓWNIEŻ NASI KLIENCI WEWNĘTRZNI, CZYLI PLANOWANIE PRODUKCJI I REPREZENTANCI HANDLOWI Zasady współpracy z różnymi typami klientów</p>
O co więc chodzi klientom w trudnych sytuacjach, które powinni sami dobrze rozumieć?	<p>„Gdy serwisant przyjeżdża na miejsce awarii, musi naprawić urządzenie i klienta. Naprawienie klienta jest ważniejsze”. Pracownik DOK nie jest serwisantem, choć często pewnie klient tak o nim myśli: ta osoba musi usunąć wszystkie przeszkody i załatwić na czas moją dostawę. Oczekiwania klienta w zwykłych i trudnych sytuacjach: klient chce, by jego</p>

	<p>zamówienie było traktowane priorytetowo. Inaczej odbiera te normalne we współpracy problemy, jako ataki na siebie, na swoją wartość. Dlatego reaguje: złości się, krzyczy, obniża wartość pracownika DOK, wywiera na nim presję.</p> <p>Czyli klient chce, by jego wartość była uznana. Jak to zrobić konkretnie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ techniki ingracji czyli techniki wpływające na poczucie ważności, wartości ✓ techniki Etykietowania jako techniki łagodzenia złości i motywowania innych do współpracy i zrozumienia ✓ techniki polaryzacji, czyli pokonywania oporu, gdy klient nie dostanie tego, czego chciał w oczekiwanym terminie lub ilości ✓ techniki zmiany nastawienia z negatywnego (problemy) na pozytywne (cele) ✓ zasady łączenia technik, by przekazać klientowi niedobre wieści <p style="text-align: center;">Współpraca DOK z planowaniem produkcji Współpraca DOK z reprezentantami handlowymi</p>
Trudne sytuacje w obsłudze klienta – konkretne przykłady	<p>Błędy w dostawach magazynu/ działu logistyki – na ich skutek towar nie dociera na czas do klienta;</p> <p>Gdy klient nie jest zadowolony z produktu, po przyjęciu na swój magazyn widoczne są defekty jakościowe;</p> <p>Konieczność odesłania zamówienia z powrotem do nas, czyli do dostawcy; I nie jest problemem, kto za to płaci – problemem jest CZAS;</p> <p>Gdy klient się niecierpliwi, ponieważ oczekiwania na ponowną dostawę lub na rozpatrzenie reklamacji oznacza dla niego rzeczywiste problemy (np. klient nie dotrzyma terminu swojej realizacji lub jego klienci będą niezadowoleni);</p> <p>Gdy problemy powstały na skutek działania klienta (niewłaściwe użytkowanie, konserwacja, transport, gdy klient chce towar zwrócić);</p> <p>Gdy trzeba odmówić oczekiwaniom co do terminu dostawy;</p> <p>Gdy dostawa się opóźnia;</p> <p>Gdy zmienia się kolejność dostaw do klienta;</p> <p>Gdy klient dostał nie to, co zamawiał;</p> <p>Gdy cena wydaje się klientowi za wysoka;</p> <p>Gdy ktoś obiecał klientowi coś, co jest „niemożliwe”;</p> <p>Obsługa klienta hurtowego, wykonawcy, architekta, klienta końcowego</p> <p>Radzenie sobie z naciskiem ze strony klienta</p> <p>Asertywna obrona swoich praw, techniki eleganckiego odmawiania</p>
Proces skargi, reklamacji	<p>Skarga z perspektywy klienta</p> <p>Skarga z perspektywy sprzedawcy</p>
Fascynujący paradoks. Czy telefon lub wizyta niezadowolonego klienta może nam przynieść korzyści?	<p>REKLAMACJE</p> <p>Powody, dla których klient nie wyraża swojego niezadowolenia.</p> <p>Brak wiedzy o niezadowoleniu - brakiem możliwości działania i naprawy.</p> <p>Zachęcanie klientów do wyrażania swoich opinii i ocen.</p> <p>Skarga jako dowód lojalności klienta.</p> <p>Korzyści dla firmy wynikające z faktu, że klient się skarży.</p> <p>Jak przekuć niezadowolenie klienta w motywację do współpracy?</p> <p>Jak to wszystko konkretnie może zrealizować pracownik DOK?</p>
Przekazywanie klientowi negatywnych informacji	<p>Inicjowanie telefonu do klienta w trudnych sprawach (pomyłki w dostawach, zmiana ceny, opóźnienie realizacji dostawy, brak części zamówienia, niemożność zrealizowania wszystkich życzeń klienta).</p> <p>Pomocne techniki ułatwiające rozmowę z klientem.</p>
Przyjmowanie skarg i reklamacji – techniki reakcji	<p>Odbieranie telefonów od niezadowolonych klientów.</p> <p>Przyjmowanie informacji osobiście.</p> <p>Gdy wiemy, jak rozwiązać problem klienta...</p>

	<p>Gdy nie wiemy, jak rozwiązać problem klienta...</p> <p>Gdy zawinił kolega...</p> <p>Jak poradzić sobie z gniewem rozmówcy?</p> <p>Techniki reakcji na zarzuty</p>
<p>Konkretne trudne sytuacje i sposoby ich rozwiązania</p>	<p>Każdy z uczestników określi trudnego dla siebie klienta i trudne sytuacje. Zaplanujemy sposoby na ich rozwiązanie, z wykorzystaniem wiedzy ze szkolenia.</p> <p><u>W ten sposób szkolenie będzie praktyczne i skuteczne. Wszyscy uczestnicy otrzymają konkretne wskazówki i sposoby, jak postępować w trudnych dla nich sytuacjach.</u></p>

INFORMACJE ORGANIZACYJNE

	SZKOLENIE
Czas trwania szkolenia	2 dni szkoleniowe (12 godzin zegarowych)
Termin szkolenia	Zgodnie z harmonogramem, w godzinach od 9:00 do 15:00
Grupa szkoleniowa	Pracownicy działów obsługi klienta i działów realizacji zamówień
Inwestycja całkowita	1100 zł netto od osoby +23 % VAT
Miejsce szkolenia	Siedziba firmy ARU, Ul. Starogajowa 38, Wrocław
Forma szkolenia	Aktywny trening, ćwiczenia praktyczne, case study, symulacje rozmów, próbki pracy, eksperymenty, prezentacje, testy, zadania i zabawy o charakterze diagnostycznym
Materiały szkoleniowe	Bardzo bogate, obfitujące w konkretne przykłady do zastosowania po szkoleniu w rzeczywistej pracy

Cena szkolenia obejmuje:

- przeprowadzenie szkolenia przez trenera praktyka z wieloletnim doświadczeniem zawodowym i trenerskim w szkolonej tematyce, z wieloma sukcesami;
- bogate materiały szkoleniowe z praktycznymi wskazówkami do zastosowania w codziennej pracy;
- certyfikaty uczestnictwa w szkoleniu;
- przerwy kawowe, słodki poczęstunek, obiad dla uczestników.

Jeśli chcą Państwo zorganizować to szkolenie w formie zamkniętej – dla pracowników Państwa firmy, w dowolnym miejscu w Polsce lub poza granicami kraju – z przyjemnością przygotujemy wycenę tego szkolenia z uwzględnieniem Państwa oczekiwań, potrzeb i życzeń.

Prowadzimy także wszystkie szkolenia także w języku angielskim i niemieckim.

ZAPRASZAM DO KONTAKTU: Krzysztof Kucyper, Tel. 696 469 074, k.kucyper@akademiaru.pl

ZREALIZOWANE PROJEKTY SZKOLENIOWE / COACHINGOWE / DORADCZE

<p>BRANŻA MOTORYZACYJNA</p>	<p>AAM Poland , Accuromm Central Europe, Atex, Autoliv Poland, Clavey Maintenance Service, Daicel Soflety System Europe, Eurenov Polska, Faist Chemtec, Firestone Industrial, GABMAT, Gkn Driveline Polska, Gst Automotive Safety Poland, Hmt, Kiel Polska, Nordglass Ii, Nifco, Quin Polska, Ronal Polska, Sanden Manufacturing, Sitech, Stelweld, Takata Petri Parts Polska, TRW Braking Systems, Winkelmann Automotive, Volkswagen Motor Polska, Vibracoustic Polska, Voestalpine Rotec, Voss Automotive Polska, Volvo Poland, Wix – Filtron, Weber Hydraulika, Wezi-Tec, Wielton,SCS Polska Sp. z o.o., Sumika Ceramics, Mando Corporation Poland, Silesia Plastic, HP Polska, Polaris, Dr. Schneider Automotive Polska, Spinko, Zakłady Elektrotechniki Motoryzacyjnej, Italmetal, TRW Polska, POLST, SAGE Automotive Interiors Poland, Spółdzielnia Pionier, Eto Magnetic</p>
<p>BRANŻA FARMACEUTYCZNA I MEDYCZNA</p>	<p>Al – Bis, Arjohuntleight Polska, Cefarm, Colgate-Palmolive, Dga, Fatro Polska, Forte, Herbapol, Medivet, Mediq Polska, Macopharma, Oleofarm, Oriflame Products Poland, Pgf Urtica, Pelion, Polfa, Promedis, Steri Pack Medical Poland, Salus International, Sunrise Medical Polska, Torf Corporation Fabryka Leków, Us Pharmacia, Vetoquinol Biowet, Vision Express Sp. z o.o., Polpharma, MPS International</p>
<p>BRANŻA MASZYNOWA</p> <p>DOBRA PRZEMYSŁOWE</p>	<p>ABB Poland, Afriso, Agremo, Alu Trans, Atlas Copco, Alstom Power, Airpol, Brokelmann, Capricorn, Chespa, Delaval Operations, Dofama Thies, Dolfamex, Frohe, GDF SUEZ Bioenergia, Gt Engineering, Halfen, Hanza Poland, Harris Calorific International, Jadan Automatyka, KGHM Polska Miedź, Lincoln Electric Bester, MCPP Poland, Parker Hannifin, PCE Polska, PGNiG Oddział Wrocław, Pneumat System, Polska Ceramika Ogniotrwała Żarów, Roba Metals Polska, Sauer Danfoss, Sapa Aluminium, Schade Stal Polska, SDA, Severstallat Silesia, Simona Polska, TCM Polska, Toyota Tsusho Europe S.A, Wamag S.A., Winkelmann Polska, Wuppermann Polska, Vlassenroot Polska, Vita Polymers Poland, Vorwerk Dichtungssysteme Polska, Zetkama, ZPAS, IMC Engineering Poland, ALU-S.V, LiuGong Dressta Machinery, Fortaco, WAGONY Świdnica, Boxmet LTD, MM Systemy, Oerlikon Balzers Coating Poland, Venetion Investment, Demetec Polska</p>
<p>BRANŻA SPOŻYWCZA</p>	<p>Baha Polska, Brugman Fabryka Grzejników, Cabinplant, Cadbury Polska, Cargill, Eisberg, Hj Heinz Polska, Hfp, J. J. Darboven Poland, Lorenz Bahlsen Snack-World, Mccain Poland, Miś, Piekarnia Familijna, Prima Poland, Wrigley Poland, Zott Polska, Żywiec Trade Wrocław, Consonni Bartelak, Colian, DIJO Baking Horeca Service, Podravka Polska, Sushi Corner, Fanex, Z.P.S.“JAMAR” Szczepaniak</p>
<p>BRANŻA ELEKTRYCZNA</p> <p>ELEKTRONICZNA</p>	<p>Aga Light , Berker Polska, Centrum Elektryczne EI 12 , Diehl Controls Polska, Dong Yang Electronics, Energobud, Elmega , Energiapro Gigawat , Eti Polam, Fega Poland, Heesung Electronics Poland, Hager Polo Produkcja Sp. z o.o., Lange Łukaszuk , Lapp Kabel, Lg Display, Kogeneracja, Kimball Electronics Poland, Mentor Poland, Moeller Electric, Phoenix Contact, Siemens, Rosa Sp.z o.o., Tim, Vattenfall Heat, Vector, Johnson Electric Poland, Nico Poland Sp. z. o o.</p>
<p>BRANŻA BUDOWLANA</p>	<p>Agc Silesia, Armacell, Bims Plus, Brvz, Carina Silicones, Cermag, Cerpol, Domex, Dyka, Danwood S.A., Eurovia, Eurosystem Polska, Górażdże Cement, Henkel, Hormann Legnica, Jordahl&Pfeifer Technika Budowlana, Kludi Armaturen, Korff Isolmatic, Kronospan, KTR Group Konstrukcje Stalowe, Libet, Libra, Lincoln Electric</p>

	Baster, Monier, Novoferm, Nb Polska, Quick – Mix, Poliplast, Roben, Selena, Sitaco, Strabag, Thermaflex Izolacja , Winkhaus Polska, ZR-B. Paweł Chrzan, Śnieżka, Visbud-Projekt, MK, Perschmann, Johnson Controls International, Venetian Investment, ZPHU Bratex, Vantage Development, ROSA
AGD	Crival Polska, Elica Group Polska, Electrolux Poland, Fagor Mastercook, Karcher Center, Lovink, Neonet, Mix Electronics, Plastmer, T&P Polska, Aquaform, AMICA Wronki, HI-P Poland Sp. z o o.
ADMINISTRACJA PAŃSTWOWA	Dolnośląska Instytucja Pośrednicząca, Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy w Wałbrzychu, Dolnośląski Urząd Wojewódzki, DPS w Obornikach Śląskich, Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad, Komenda Powiatowa i Miejska Państwowej Straży Pożarnej, Małopolski Urząd Wojewódzki w Krakowie, Pup Nysa, Pup Wałbrzych, Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego, Zus, Generalna Dyrekcja Lasów Państwowych, Regionalna Dyrekcja Lasów Państwowych w Szczecinku, Spółdzielnia PIONIER, Powiatowe Centrum Medyczne w Wieruszowie, Ośrodek Rozwojowo-Wdrożeniowy W Bedoniu, Gmina Dobroszyce, Gmina Zawonia, Gminny Ośrodek Kultury i Biblioteka w Zawoni, Dom Pomocy Społecznej w Obornikach Śląskich, Wojewódzki Urząd Pracy w Szczecinie, Górnośląskie Przedsiębiorstwo Wodociągów
BRANŻA INFORMATYCZNA	Capgemini, Dagma, HP Polska, Ikaria, MIECZ NET, Teta, Toya, Senetic, Point, FARMACOL ITB
DYSTRYBUCJA I USŁUGI FINANSOWE	Aig Credit S.A, As-Bau, Alianz, Confronter Sp.z o.o., Pzu Zycie, S.K.O-K. PIAST, Tnt Express Worldwide, Meritumkredyt, Cedit Suisse
OPAKOWANIA	Georg Utz, Granpak, Hirsch Porozell, Linpac Packaging Production, Netbox Polska, Odra Pak, Schumacher Packaging, Werner Kenkel, Viva Manufacturing, August Faller, Artdam, Sonoco Poland Packaging, Poprawa Producent Opakowań Tekturowych
UCZELNIE	Dolnośląska Szkoła Wyższa, Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu i w Opolu
BRANŻA MEBLARSKA	Meble Wajnert, HBZ Meble, Ato, HM Helvetia Meble Wieruszów, Porta KMI Poland Sp. z o.o., Steipol Central Services
BRANŻA LOGISTYCZNA	Apreo Logistics, Hi Logistic Europe, Odratrans, Wincanton Polska
HANDEL I USŁUGI	Hortico Zielone Centrum, Kaiser+Kraft, Key, Kwesto, Kompozyty Sp. z o.o., Lambda, Weltech, Emediator, Ordipol, RR Donnelley Europer Sp. z o.o., AG Projekt Tomasz Żukrowski
MEDIA I REKLAMA	Agencja Reklamy B&J, Mobidruk, Cam – Media, Contra
INNE BRANŻE	AHC Technologia Powierzchni Polska, AMB Technic, Arcapol, Arctic Paper Kostrzyn, BGH Polska Sp. z o.o., Bolsius Polska, Boryszew, BP Europa, BP Serrive Poland, De Dietrich Technika Grzewcza Sp.z o.o., Faist Chemtec, Fortaco Sp. z o.o., HEICHE Polska Sp. z o.o., ICT Poland Sp. z o.o., ICSO Blachownia, Kancelaria Domański Zakrzewski Palinka, Merida, Mobile Climate Control Sp. z

	<p>o.o., Pakt, Panek, PCPR Głogów, Peter Lacke Polska, PPG Deco Polska, PPO, Redan, Rileta, Rogala Grzegorz, RO.SA.-HALE, SCA Hygiene Products, Silesian Grain, Technisat Digital, Twentebelt Personnel, ORAS Olesno, Euro-Comfort, A&S Service A.caputo, S. Głodowski, Zeibina Kunststoff- Technik Polska, Spółdzielnia „Pionier”, Tabiplast, BGH, Centrum paliw i Rozpuszczalników, Heraeus Electro-Nite Polska, De Dietrich, Confronter, ART.-AS Firma Inżynieryjno Produkcyjna Artur Sawicki, ZEIBINA Kunststofftechnik, Fundacja U Źródeł</p>
--	--