

**DEPARTAMENT DOSKONALENIA
KOMPETENCJI TWARDYCH**

SERWISANT NA 5+

**OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO
DLA PRACOWNIKÓW SERWISU**

WROCŁAW 2018



ul. Joachima Lelewela 4
53-505 Wrocław
NIP: 886-239-72-70
Tel. 696 469 074

SERWISANT NA 5+ SZKOLENIE DLA PRACOWNIKÓW SERWISU

**„Kiedy serwisant przyjeżdża na miejsce awarii musi naprawić maszynę i klienta.
Naprawienie klienta jest ważniejsze.”**



Serwisant jest uczestnikiem niekończącego się wyścigu z czasem, jest zawsze gdzieś między zadowoleniem klienta, a zadbaniem o interesy firmy. Jak to pogodzić? I czym zająć się najpierw – klientem czy urządzeniem?

W poniższym programie zawarliśmy rozwiązanie typowych problemów pracowników serwisu, bazując na naszym bogatym doświadczeniu w tym zakresie. Specyfikę pracy serwisu mieliśmy okazję poznać współpracując przez wiele lat z serwisantami firmy Atlas Copco Maszyny Górnicze, Emtor wózki widłowe, Jungheinrich, AirPol Sprężarki, KARCHER i wiele innych firm.

Nasza propozycja zawiera 2 aspekty szkolenia:

- ✓ aspekt nr 1, który zawiera przegląd wszystkich trudnych sytuacji we współpracy z klientami – tu jest ważne, by jak najoptymalniej reagować w sytuacjach trudnych, konfliktowych;
- ✓ aspekt nr 2, który zawiera techniki zachowania się w sytuacji, gdy klient jest bardzo agresywny, roszczeniowy, gdy kontakt z nim jest na wysokim poziomie stresu, a długo utrzymujący się stres wywołuje zespół permanentnego zmęczenia, wypalenie zawodowe i rezygnację z pracy. Aby móc dobrze funkcjonować w takiej pracy, należy bardzo dobrze poznać procesy, które zachodzą w psychice pracowników narażonych na ciągły stres. Dopiero, gdy mają oni wiedzę na temat tych procesów, mogą kontrolować ich przebieg u siebie. Mogą wtedy dopiero chronić swoje emocje i poczucie własnej wartości.

Praca serwisu z założenia jest stresująca, ponieważ nikt nie dzwoni do pracowników tego działu, by być dla nich miłym i dziękować za dobrą pracę. Raczej niewielu pracowników firm klienta wita serwisantów dobrym słowem. To, z czym najczęściej się spotykają, to złość, niezadowolenie, agresja, eskalacja negatywnych zachowań i emocji.

Praca w serwisie jest pełna wyzwań. Każdy z serwisantów z pewnością czuł się nieraz niedoceniony, niewłaściwie potraktowany, gdy spotkał się z prawdziwym wyzwaniem technicznym. Pracował, myślał na wysokich obrotach, konsultował się z kolegami, a klient nie doceniał tego faktu. Klient widział, jak serwisant siedzi, rozmawia przez telefon, a nie „pracuje”. To naprawdę może być dla serwisanta irytujące i w dłuższej perspektywie czasowej zniechęcające.

My bardzo dobrze znamy tę pracę. Nasza propozycja szkoleń dla serwisu została przygotowana na podstawie wielu lat doświadczeń z pracownikami tego działu.

DZIĘKI UDZIAŁOWI W SZKOLENIU PRACOWNICY SERWISU:

- ✓ przyswoją sobie sposoby radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i klientami;
- ✓ poznają sposoby reakcji na narzekanie, przeszkadzanie, zachowania agresywne ze strony klientów;
- ✓ nauczą się budowania lepszych, spokojniejszych relacji z klientami;
- ✓ dowiedzą się, jak przekazywać klientowi niekorzystne informacje;
- ✓ nauczą się wzbudzania zadowolenia klienta ze współpracy;
- ✓ dowiedzą się, jak budować pozytywny wizerunek firmy w oczach klienta;
- ✓ zwiększą własną motywację do pracy;
- ✓ zrozumieją, że ich praca jest zadaniem sprzedażowym, że klient kupuje to, co widzi czyli nie oferty handlowe, a pracę w GEMBA, w miejscu wytworzenia konkretnej pracy, usługi.

PROGRAM SZKOLENIA	
<p>Trudna praca w serwisie – awaria wyjściowo sytuacją konfliktową</p> <p>Osoba pracownika serwisu, jej wpływ na kształtowanie wizerunku firmy</p>	<p>Rola klienta w firmie – to klient płaci nam pensję więc oczekuje pewnego standardu zachowania i wykonania zadania.</p> <p>Rola i nieformalne zadania pracownika serwisu jako wykonawcy usługi, zadania w procesie sprzedaży i obsługi posprzedażowej klienta</p> <p>Serwisant = nieformalny sprzedawca</p> <p>Ważne kwestie, o których serwis zwykle nie myśli, a powinien, by zrozumieć perspektywę klienta i właściwie z nim rozmawiał:</p> <p>Podejście TPM (Total Productive Maintenance) – dbałość o maszyny u klienta. Który klient oczekuje takiego pro aktywnego podejścia?</p> <p>Praca serwisu w tle standardów produkcyjnych czyli jak my, jako dostawcy klienta realizujemy założenie współpracy naszego klienta z jego klientami: JKD (jakość, koszt, dostawa)?</p>
<p>Pierwszy kontakt z klientem w sytuacji awarii</p>	<p>Znaczenie powiadomienia klienta o fakcie przybycia na miejsce awarii.</p> <p>Przedstawienie się - Pozytywna autoprezentacja jako narzędzie budowania wizerunku pracownika i firmy.</p> <p>Zasady przejmowania inicjatywy w nawiązaniu kontaktu z klientem.</p> <p>Okazywanie klientowi poczucia ważności w trudnej dla niego sytuacji.</p>
<p>Komunikacja na miejscu awarii czyli jak przeciwdziałać niezadowoleniu klienta i agresji</p>	<p>Jak znaleźć „złoty środek” w typowej trudności, jaką jest zbyt małe / zbyt duże zainteresowanie serwisanta?</p> <p>Klienci oczekują tu zróżnicowanego podejścia: niektórzy chcą, by serwisant naprawił tylko to, do czego został wezwany. Inni znów chcą, żeby serwisant pracował proaktywnie, zgłaszał potencjalne awarie. Na to nakłada się polityka serwisowa firmy i typ umowy z klientem.</p> <p>Co ma zrobić serwisant, żeby wszystkich zadowolić i czy jest to w ogóle możliwe?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zbieranie informacji o wydarzeniu • Zasady rozmowy z pracownikami klienta • Techniki obrony przed niezadowoleniem, atakami, nieprzyjemnościami • Komunikacja w sytuacji, gdy usuwanie awarii trwa długo – czas oczekiwania wywołuje niezadowolenie pracowników klienta • Komunikacja w sytuacji, gdy usuwanie awarii trwa krótko – wysokość faktury wywołuje niezadowolenie • Powiadomienie klienta w usunięciu awarii
<p>Zbieranie informacji o psychologicznej specyfice klienta i jego potrzebach.</p> <p>Wykorzystanie wiedzy psychologicznej do budowania dobrych, długofalowych relacji</p>	<p>Style komunikowania się i reagowania w sytuacjach trudnych, konfliktowych</p> <p>Kierunek motywacji klienta– nastawienie na problemy i przeszkody lub nastawienie na rozwiązania, jak sobie z tym praktycznie radzić?</p> <p>Wykorzystanie polaryzowania czyli niwelowanie oporu psychologicznego i przekory, która zwykle uruchamia się w ludziach, gdy nie mogą realizować swoich zadań, gdy plan produkcji jest zagrożony?</p> <p>Techniki ingracji czyli podnoszenia wartości klienta</p> <p>Typologia klientów – każdy reaguje inaczej i jak sobie z tym radzić</p>
<p>Sposoby radzenia sobie z trudnymi klientami i sytuacjami</p>	<p>Ustalenie trudnego klienta indywidualnie dla każdego uczestnika szkolenia.</p> <p>Sposoby reagowania na krytykę (uzasadnioną i nieuzasadnioną) i agresję słowną klienta.</p> <p>Nierealistyczne żądania klienta co do czasu lub zakresu pracy serwisanta – jak powiedzieć klientowi stanowczo i uprzejmie „nie”?</p> <p>Odpowiedzi na obiekcje i wątpliwości klienta.</p> <p>Reagowanie w sytuacji poganiania i narzekania, że przez awarię stoi praca.</p> <p>Zachowanie się w sytuacji, gdy pracownicy klienta przeszkadzają serwisantowi, a on potrzebuje skupienia do usunięcia awarii.</p>

	<p>Przekazywanie klientowi negatywnych wiadomości i załatwianie trudnych spraw:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nieuznanie reklamacji, • opóźnienie dostawy zamówionych części, • czas reakcji, • problematyczne koszty (czas dojazdu, powrotu, umowa full serwisu itp.) • zmiana ceny usługi, • dłuższy czas oczekiwania na części lub na serwisanta • kolejna awaria, kolejna taka sama awaria • krótki czas naprawy, • wysoka kwota na fakturze • „przyjechał, gadał przez telefon (serwisant konsultował się z bardziej doświadczonymi kolegami, ponieważ awaria była nietypowa), siedział i myślał, a ja mam zapłacić X zł” • inne sytuacje trudne <p>Sytuacje trudne dotyczące serwisanta i koordynatora – zadamy o to, by wszystkie te sytuacje zostały omówione i aby każdy z uczestników zakończył szkolenie z konkretnymi receptami.</p> <p>Najczęstsze błędy serwisantów – czego robić nie należy?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brak lojalności wobec firmy (krytyka firmy, współpracowników, poprzedniego serwisanta, koordynatora, stanów magazynowych części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych) • Obwinianie klienta • Mówienie nieprawdy • Składanie obietnic bez pokrycia • Brak właściwej komunikacji z klientem • Nieumiejętność przyznania się do błędu • Inne sytuacje indywidualne <p>Procedury obsługi klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Powitanie klienta • Pożegnanie klienta • Postępowanie w przypadku reklamacji • Serwisant opuścił wizytę • Serwisant nie może w określonym czasie zrealizować usługi. • Naprawy gwarancyjne i niegwarancyjne • Gdy serwisant ma kilka awarii w tym samym czasie <p>Naprawa nieobjęta umową</p>
<p>Agresja i chamstwo</p>	<p>Nieraz i takie zachowania prezentują klienci, niestety; Jak skutecznie zbudować barierę i nie pozwolić na ataki? A gdy ataki nastąpią, jak nie pozwolić, by dewastowały poczucie wartości serwisanta? Jak skutecznie stawiać granice, których klienci nie będą potrafili przekroczyć?</p>
<p>Praca w serwisie a życie prywatne (temat realizowany opcjonalnie)</p>	<p>Możliwość zastosowania podejścia life balance w pracy serwisanta Praca jako źródło niezadowolenia rodziny, możliwości przeciwdziałania Wyjazdy służbowe, nieprzewidywalność, brak możliwości planowania spraw rodzinnych – jak docenić te aspekty pracy w dłuższej perspektywie czasowej?</p>

INFORMACJE ORGANIZACYJNE

SZKOLENIE	
Czas trwania szkolenia	2 dni szkoleniowe (12 godzin zegarowych)
Termin szkolenia	Według harmonogramu, w godzinach od 9:00 do 15:00
Grupa szkoleniowa	Serwisanci różnych branż, koordynatorzy serwisu, Kierownicy serwisu
Inwestycja całkowita	1100 netto zł od osoby +23 % VAT
Miejsce szkolenia	Siedziba firmy ARU, Ul. Joachima Lelewela 4, 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;
- pisemny raport uwzględniający informacje o zespole i ewentualne wskazówki dotyczące obszarów pracy uczestników i zespołu (zawartość raportu do uzgodnienia);
- certyfikaty uczestnictwa w szkoleniu.

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 Servive 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>
--	--