

**Polskie Centrum Kadrowo - Płacowe zaprasza do udziału w szkoleniu online pt.:**

## **Telefoniczna i Korespondencyjna Obsługa Klienta**

Szkolenie zawiera wszystkie najważniejsze aspekty wykorzystywane podczas pracy z klientem. Uczestnicy poznają podstawowe zasady skutecznej komunikacji, w tym umiejętność precyzowania pytań, aktywnego słuchania i odpowiedniego precyzowania wypowiedzi.

Celem szkolenia jest zaprezentowanie podstawowych zasad profesjonalnej obsługi klienta przez telefon, jak i korespondencyjnie - email oraz pisma papierowe. Uczestnicy poznają od czego zależy skuteczność przekazu w komunikacji z klientem - w standardowych sprawach, jak i reklamacjach. Będzie również okazja poćwiczenia komunikacji asertywnej na przykładach.

Dla kogo:

Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich pracowników działów obsługi klienta oraz innych zespołów, mających do czynienia z klientem w codziennej pracy.

Zarówno dla osób początkujących, jak i zaawansowanych w pracy z klientami w formie telefonicznej i korespondencyjnej.

### **Program szkolenia obejmuje następujące zagadnienia:**

1. Profesjonalne standardy kontaktu z klientem:
  - przygotowanie do spotkania,
  - rozpoznawanie potrzeb,
  - zamykanie kontaktu.
2. Podstawowe źródła komunikacji:
  - mowa ciała (mimika, gesty, terytorium),
  - parajęzyk (ton głosu, barwa, tempo mówienia),
  - słowa.
3. Zasady skutecznej komunikacji telefonicznej z klientem.
4. Efektywna komunikacja w korespondencji (emaile i listy tradycyjne):
  - słowa, które oddziałują na podświadomość,
  - siła ukrytych stwierdzeń,
  - implikacje,
  - pytania w procesie komunikacji,
  - pokonywanie obiekcji i celne riposty.
5. Różni klienci - różne osobowości.
6. Sztuka perswazji - perswazyjne struktury językowe. Jak budować przekonujące wypowiedzi?
7. Komunikacja interpersonalna w procesie reklamacyjnym:
  - rola nastawienia,
  - rola komunikacji niewerbalnej w budowaniu relacji,
  - znaczenie słuchania empatycznego,
  - komunikacja werbalna - programatory językowe i różnica znaczeń,
  - stwierdzenia podtrzymujące rozmowę i techniki rozładowania konfliktu.
8. Asertywność w komunikacji z klientem.

**Forma szkolenia:** **Szkolenie online**

**Cena regularna uczestnictwa  
jednej osoby netto:** 490,00 zł

**Cena regularna uczestnictwa  
jednej osoby brutto:** 602,70 zł