

**PROGRAM SZKOLENIA online realizowanego w ramach projektu**

**NERW PW. Nauka-Edukacja—Rozwój- Współpraca, zad.48- Kompetentny Lider**

<b>Tytuł szkolenia</b>	<b>Obsługa trudnego klienta – warsztaty</b>
<b>Trener</b>	Ireneusz Wolski
<b>Firma</b>	Brainstorm Group Sp. z o.o.
<b>9:00-10:30</b> <b>10:30-11:00</b> <b>11:00-12:30</b>	<b>Szkolenie</b> <b>Przerwa</b> <b>Szkolenie</b>
<b>Dzień I- 14 czerwca 2021 r.</b>	
<b>GODZINY</b>	<b>PLAN ZAJĘĆ</b>
<b>9:00-12:30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozpoznawanie typowych zachowań trudnych klientów</li> <li>• Klasyczne błędy w komunikacji prowokujących postawę trudny klient</li> <li>• Zachowania asertywne jako obrona siebie, interesów uczelni i relacji z klientem</li> </ul>
<b>Dzień II – 15 czerwca 2021 r.</b>	
<b>GODZINY</b>	<b>PLAN ZAJĘĆ</b>
<b>9:00-12:30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zarządzanie emocjami i sposób reagowania na zastrzeżenia i zachowania trudnych klientów</li> <li>• Sposoby redukcji stresu wywołanego przez trudne sytuacje w obsłudze klienta</li> <li>• Apteczka na trudne przypadki - forum wymiany doświadczeń na realnych przypadkach z klientami</li> </ul>

**METODYKA SZKOLENIA:**

- Studia przypadku
- Symulacje zachowań
- Fragmenty filmów i materiałów audio
- Dyskusje
- Porządkująca teoria w postaci mini wykładów i prezentacji

**POLECANA LITERATURA:**

Legendarna obsługa klienta- troska jest najważniejsza, Ken Blanchard, Kathy Cuf, Vicki Halsey, Wydawnictwo MT Biznes, 2016