

RADZENIE SOBIE Z EMOCJAMI PODCZAS OBSŁUGI KLIENTA



Cel szkolenia:

- rozwijanie umiejętności sprzyjających efektywnej komunikacji,
- nauka budowania efektywnego zespołu,
- kształtowanie postaw i technik asertywnych w trudnych sytuacjach, radzenie sobie ze stresem.

Korzyści:

- ćwiczenie umiejętności komunikacyjnych,
- poznanie i przećwiczenie technik asertywności,
- nauka unikania trudnych sytuacji podczas rozmów z klientami,
- opanowanie technik pozwalających panować nad emocjami.



Katarzyna Rosińska

Trenerka biznesu, ekspert z zakresu komunikacji i autoprezentacji. Większość życia zawodowego związana z sektorem finansowym, zarówno w obszarze zarządzania, jak i sprzedaży. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu komunikacji, zarządzania, współpracy, budowania zespołu oraz obsługi klienta, co dodatkowo wsparte jest praktyką biznesową. Cechuje ją otwartość i uważność na potrzeby uczestników szkoleń. W pracy trenerskiej skupia się na zwiększaniu wiedzy, umiejętności oraz zmianie postaw. W zawodzie trenera od 2019 r. Prywatnie, miłośniczka literatury kryminalnej i spacerów.



Mirosław Trąbiński

Absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego na kierunku administracja. Certyfikowany szkoleniowiec - absolwent Szkoły Trenerów Biznesu Moderator. Posiada wieloletnie doświadczenie w departamentach sprzedaży i obsługi klienta w kluczowych na rynku firmach, zajmujących się obsługą prawną i kadrowo-księgową przedsiębiorców. Od ponad czterech lat, pełni rolę Eksperta Regionalnego PFR Portal PPK. Jako trener, w 2022 r. zrealizował ponad 400 godzin szkoleniowych.



Tomasz Krygier

Trener biznesu, menedżer projektu, twórca i realizator wielu programów szkoleniowych. W zawodzie od 20 lat. Posiada rozległą wiedzę psychologiczną i praktykę biznesową. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu zarządzania, sprzedaży, komunikacji i współpracy, budowania zespołu, zarządzania konfliktem oraz efektywności osobistej. Ciągłe podnosi swoje kwalifikacje, przygotowując szkolenia e-learningowe i materiały wideo. Cechuje go otwartość i uważność na grupę szkoleniową, ale także na każdego uczestnika indywidualnie. Prywatnie miłośnik bluesa, literatury faktu, a także kolarstwa. Wolny czas spędza na bieganiu i pielęgnacji ogrodu.