

TRUDNE ZACHOWANIA KLIENTÓW

WARSZTAT



Cel szkolenia:

- przepracowanie sytuacji obsługi klienta trudnego i roszczeniowego, poprzez trening umiejętności skutecznego reagowania,
- poznanie potrzeb psychologicznych klientów,
- poznanie zasad komunikacji empatycznej,
- poznanie dobrych i złych praktyk języka komunikacji z klientem.

Korzyści:

- uświadomienie powodów roszczeniowych postaw klientów,
- opanowanie stresu i emocji, nabranie dystansu,
- rozwinięcie umiejętności skutecznego reagowania w sytuacjach roszczeń, pretensji i skarg, zarówno uzasadnionych, jak i nieuzasadnionych,
- odpowiednie reagowanie na potrzeby klientów.



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.



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.