



Praca z trudnym Klientem

Cele szkoleniowe:

- Zdobyć wiedzę z zakresu budowania trwałych i satysfakcjonujących relacji z Klientem
- Wzmacnianie praktycznych umiejętności nawiązywania kontaktu i budowania autorytetu
- Radzenie sobie z własnymi ograniczeniami w procesie komunikacji i nawiązywania kontaktu
- Zapoznanie się ze specyficznymi typami Klientów, oraz indywidualnie dopasowane sposoby radzenia sobie
- Kontrola i zarządzanie konfliktem w relacji z Klientem problemowym
- Wzmacnianie i analiza własnych umiejętności interpersonalnych, koniecznych w pracy handlowca

Tematy zajęć:

1. Budowanie relacji z Klientem

- Znaczenie pierwszego kontaktu
- Budowanie wiarygodnego wizerunku i autorytetu w oczach Klienta
- „Złote reguły” procesu komunikacji
- Kształtowanie umiejętności interpersonalnych, niezbędnych w nawiązywaniu trwałych relacji
- Rozpoznawanie własnych ograniczeń i barier w kontaktach międzyludzkich i techniki radzenia sobie

2. Typologia i style zachowań Klientów

- Prezentacja sylwetek Klientów problemowych i ich specyficznych zachowań
- Specyfika kontaktu z Klientem podważającym autorytet
- Sposoby radzenia sobie z Klientem prowokującym
- Klient wchodzący w konflikt
- Praca z Klientem agresywnym, biernym, roszczeniowym
- Sposoby radzenia sobie w sytuacjach problemowych przy zastosowaniu analizy przypadku

3. Sytuacje konfliktowe w relacji z trudnym Klientem

- Punkty zapalne konfliktu
- Kontrola i zarządzanie konfliktem
- Łagodzenie emocji Klienta i przejmowanie inicjatywy
- Określenie celów i potrzeb Klienta problemowego

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Strona 1 z 2



Praca z trudnym Klientem

- Radzenie sobie z zastrzeżeniami i uwagami Klientów
- Skuteczne techniki rozwiązywania konfliktu, dopasowane do indywidualnych preferencji
- Analiza własnych trudności w relacji z trudnym Klientem

4. Osobiste predyspozycje konieczne w pracy z trudnym Klientem

- Kontrola emocji własnych i umiejętność odczytywania emocji Klienta
- Konstruowanie komunikatów typu „ja”
- Umiejętność zadawania pytań i aktywne słuchanie
- Zastosowanie perswazji w kontakcie z trudnym Klientem
- Postawa asertywna i jej znaczenie w relacji z Klientem problemowym
- Radzenie sobie z krytyką i negatywną informacją zwrotną
- Elementy negocjacji i mediacji

Metody szkolenia:

- Wykład i dyskusje
- Wykład i dyskusje
- Ćwiczenia i gry grupowe
- Studia przypadków
- Symulacje
- Dyskusje moderowane

Czas trwania:

3 dni