

Asertywność w obsłudze klienta – sztuka radzenia sobie z obiekcjami klienta.

Izba Gospodarcza "Śląsk" zaprasza na szkolenie: Asertywność w obsłudze klienta – sztuka radzenia sobie z obiekcjami klienta. Szkolenie kierowane jest przede wszystkim do specjalistów, konsultantów i pracowników odpowiedzialnych za obsługę klienta oraz sprzedaż w firmie. Główny nacisk podczas szkolenia zostanie położony na radzenie sobie z obiekcjami klienta i stosowanie asertywnej postawy w trudnych sytuacjach w procesie ich obsługi.

Termin szkolenia: 07.06.2016 r. (wtorek), godz. 9:00 – 17:00

Miejsce szkolenia: **siedziba Izby Gospodarczej "?!?sk", ul. Ozimska 184, Opole**

Program szkolenia:

1. Typologia klientów, ich identyfikacja i strategie obsługi
2. Magia pytań otwartych w obsłudze klienta
3. Jak radzić sobie w trudnych sytuacjach w obsłudze klienta
4. Jak asertywnie stawiać granice klientowi – moje koło asertywności
5. Mój plan działania po szkoleniu

Podczas szkolenia uczestnicy nauczą się:

- technik i sposobów radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem
- radzić sobie z emocjami
- skutecznie zadawać pytania otwarte w obsłudze klienta
- nabyć pewności siebie i określić swoje obszary do rozwoju w obszarze obsługi klienta
- identyfikować typy klientów i strategie ich obsługi
- asertywnej postawy w trudnych sytuacjach z klientami (narzekanie, wywieranie wpływu, wyrażanie niezadowolenia itp.)
- budować relacje z klientami

Cele szkolenia:

- nabycie pewności siebie w kontakcie z klientami
- nabycie umiejętności zadawania pytań otwartych w obsłudze klienta
- poznanie metod i technik asertywnej postawy w radzeniu sobie z obiekcjami klienta
- poznanie swoich możliwości i podkreślenie mocnych stron w obsłudze klienta (autoanaliza)
- nabycie umiejętności identyfikowania klientów i stosowania odpowiednich strategii ich obsługi

Cena szkolenia:

240,00 zł brutto za osobę - dla Członków Izby Gospodarczej "Śląsk"

290,00 zł brutto za osobę - dla pozostałych uczestników

W ramach szkolenia zapewniamy:

- materiały szkoleniowe
- wyżywienie (obiad oraz przerwy kawowe)
- zaświadczenia uczestnictwa w szkoleniu

Zapisy na szkolenia:

Dodatkowe informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem 77 453 84 83.

Zgłoszenia prosimy wysyłać mailowo na adres szkolenia@igsilesia.pl

Formularz zgłoszeniowy znajduje się w [tutaj](#).