

21 - 22 sierpnia 2018r. WARSZAWA

CUSTOMER CARE

- BUDOWANIE PERFEKCYJNEJ RELACJI Z KLIENTEM

Klientocentryzm i Customer Care to umiejętność wsłuchiwania się w oczekiwania Klientów i tworzenie w firmie realnych warunków do ich spełnienia. Warto zbudować w organizacji system wartości i standardy zachowań niezbędnych do realizacji tego celu. Jest to zadanie nie dla jednego, lecz dla wielu działów firmy, których współpraca jest widoczna z perspektywy Klientów i chcemy, żeby wzbudzała ich uznanie. **Uczestnicy przypomną sobie, że Klient płaci pensje wszystkim zatrudnionym osobom w firmie. Kontakt z Klientem musi być odpowiedzialnym budowaniem związku opartego na dobrych emocjach. Słowa klucze to zaufanie, troska, szacunek i traktowanie z godnością.** Klient jest darmowym konsultantem, zwłaszcza gdy składa reklamację, warto to umieć docenić i wykorzystać. Drugi dzień szkolenia będzie zdominowany przez **ćwiczenia praktyczne**. Przed szkoleniem Uczestnicy będą proszeni o przygotowanie do zaprezentowania grupie co najmniej jednej prawdziwej sytuacji, która powinna być obszarem do poprawy jeśli chodzi o zadowolenie z tego kontaktu pracownika i Klienta. **Nagrane scenki dotyczące największych trudności w relacjach z Klientami zostaną poddane analizie i dyskusji na forum grupy**, a następnie po uzyskaniu wskazówek od trenera ponownie nagrane w wersji ulepszonej, w której Uczestnicy będą mogli zastosować **nowo nabyte umiejętności w praktyce**.

CELEM SZKOLENIA JEST PODNIESIENIE POZIOMU KOMPETENCJI UCZESTNIKÓW PRZEZ:

- zrozumienie, jak kluczowe dla każdej organizacji jest **wrażenie wywierane na Klientach;**
- prawdziwe, empatyczne **zorientowanie na Klientów;**
- lepszą umiejętność **słuchania Klientów;**
- szybsze rozpoznawanie potrzeb i **wymagań Klientów;**
- lepszą komunikację z **Klientem Zewnętrznym i Wewnętrznym;**
- zmniejszenie odczuwanej presji w pracy przez lepsze zaspokajanie **potrzeb Klientów;**
- lepsze reprezentowanie firmy, jej etyki i **standardów obsługi;**
- zrozumienie podejścia jakościowego do doskonalenia organizacji i **relacji z Klientem.**

PROGRAM

1. **Customer Care** – co to takiego?
2. Klient istotą każdej organizacji.
3. Doskonalenie organizacji i Klientocentryzm.
4. Profesjonalna obsługa Klienta – konieczne wartości i zachowania.
5. Perspektywa Klienta:
 - 5.1. Czy łatwo się z nami współpracuje?
 - 5.2. Model *Kano*
 - 5.3. Chwile Prawdy – *Moments of Truth*
6. Perspektywa organizacji:
 - 6.1. Co wiemy o wrażeniach i oczekiwaniach Klientów?
 - 6.2. Czego nie wiemy?
 - 6.3. Co robić, żeby spełniać oczekiwania Klientów?
 - 6.4. Co zagwarantuje powodzenie?
 - 6.5. Ciągłe doskonalenie i ustalanie priorytetów
7. Perspektywa Pracownika:
 - 7.1. Moje doświadczenia jako Klienta
 - 7.2. Mój kontakt z Klientem – moje odczucia, reakcje:
 - podejście,
 - analiza,
 - działanie
 - trudności – opis konkretnych sytuacji
8. Model efektywnej komunikacji w relacji z Klientem.
9. Podstawowe zasady obsługi Klienta.
10. Reklamacja, czyli prezent
11. Odpowiedzi na reklamacje
12. **Ćwiczenia praktyczne trudnych sytuacji w parach (Klient-Pracownik):**
 - nagranie video-scenek
 - analiza i ocena video-scenek
 - zyskanie nowych umiejętności
13. Podsumowanie i zakończenie

PROWADZĄCA:

- *Erickson Professional Coach*
- *Certyfikowany Menedżer d/s Zarządzania Zmianą (Prosci®)*
- *Certyfikowany Menedżer ds. Jakości (American ASQC)*
- *Facylitator Doskonalenia Procesów Biznesowych*
- *Citigroup Quality Black Belt (Czarny Pas Citigroup w Jakości)*
- *Six Sigma Black Belt (Czarny Pas)*

mgr ekonomii, jest absolwentką Szkoły Głównej Handlowej (SGH) w Warszawie oraz studiów podyplomowych SWPS - Praktyczna Psychologia Społeczna.

W swojej profesjonalnej karierze związana przede wszystkim z zarządzaniem zmianą, wiedzą, jakością i klientocentryzmem. Praktyk skutecznego wprowadzania zmian strategicznych, ciągłego doskonalenia produktów, usług i procesów głównie w sektorze usług finansowych. Kilkanaście lat pracy na wyższych stanowiskach dyrektorskich w bankowości (Citibank, Raiffeisen).

Wielokrotnie uzyskała międzynarodowe ewaluacje menedżerskie i przywódcze; odbyła wiele międzynarodowych szkoleń oraz uzyskała szereg certyfikacji z zakresu *Leadership*, zarządzania zmianą, zarządzania jakością, zarządzania procesami biznesowymi oraz prowadzenia projektów strategicznych.

Od 2008 roku prowadzi własną firmę zajmując się działalnością szkoleniową, projektową i coachingiem. Posiada uprawnienia trenerskie, *facylitatora* zarządzania procesowego oraz międzynarodowe uprawnienia w coachingu. Jest certyfikowanym w USA przez Prosci®. Change Management Manager'em. Pasjonuje się psychologią, a zwłaszcza zagadnieniami zmiany osobistej i organizacyjnej.

KONTAKT:

e-mail: info@certge.pl
Kom: 604 152 181, Tel. 22 651 80 75,
Fax. 22 203 40 52



Certified Global Education Sp. z o.o.

jest firmą szkoleniową od kilku lat obecną na polskim rynku kładącą nacisk na edukację biznesową popartą certyfikatami. Dąży do tego by być platformą szkoleniową udostępniającą klientom najwyższej jakości certyfikowane szkolenia ze wszystkich dziedzin zarówno w rozumieniu funkcjonalnym biorąc pod uwagę funkcje/działy w organizacji jak i branżowym uwzględniając specyfikę poszczególnych sektorów gospodarczych. Naszym celem nadrzędnym jest spełnianie potrzeb biznesowych naszych klientów poprzez realizację szkoleń o najwyższych standardach jakości bazujących na międzynarodowym know-how w zakresie edukacji biznesowej. Wszystkie budowane przez nas programy przygotowujemy w oparciu o szczegółowe badania rynku i analizowane są pod kątem ich praktycznej przydatności w biznesie. Trenerzy i prelegenci, których zapraszamy wywodzą się przede wszystkim ze środowisk biznesowych, nie brakuje wśród nich również prawników, autorytetów naukowych i przedstawicieli administracji publicznej.

SZKOLENIE ZAMKNIĘTE

W przypadku zainteresowania tym szkoleniem większej liczby osób z Państwa organizacji z przyjemnością przygotujemy je dla Państwa w wersji szkolenia zamkniętego.

Prosimy o kontakt
tel. 604 152 181, 22 651 80 75
e-mail: info@certge.pl

ROZKŁAD ZAJĘĆ:

9.30 Rozpoczęcie szkolenia I dnia
9.00 Rozpoczęcie II dnia szkolenia
12.30 – 13.15 Obiad
17.00 Zakończenie I dnia szkolenia
16.00 Zakończenie II dnia szkolenia

CUSTOMER CARE - BUDOWANIE PERFEKCYJNEJ RELACJI Z KLIENTEM
21 – 23 sierpnia 2018r. WARSZAWA ,

C0870

Imię i nazwisko:
Stanowisko/Dział:
Tel.: Fax:
E-mail:

Imię i nazwisko:
Stanowisko/Dział:
Tel.: Fax:
E-mail:

Imię i nazwisko:
Stanowisko/Dział:
Tel.: Fax:
E-mail:

Imię i nazwisko:
Stanowisko/Dział:
Tel.: Fax:
E-mail:
Prosimy o pisemne poinformowanie administratora bazy danych (faxem 22 230 40 52 lub drogą e-mailową: info@certge.pl) w przypadku, gdy nie życzą sobie Państwo otrzymywania tego typu informacji.

DANE DO FAKTURY

Firma:
NIP: Ulica:
Kod pocztowy: Miejscowość:

OSOBA AKCEPTUJĄCA UDZIAŁ

Imię i nazwisko:
Stanowisko/Dział:
Oświadczam, że zapoznałem się z warunkami uczestnictwa*
i akceptuję je.
Data: Podpis:
Tel.: E-mail:

OSOBA DO KONTAKTU

- PODANIE JEJ DANYCH UŁATWI KONTAKT W SPRAWACH ORGANIZACYJNYCH

Imię i nazwisko:
Stanowisko/Dział:
Tel.: Fax:
E-mail:

Komu jeszcze, Pani / Pana zdaniem, możemy przesłać informacje o tym wydarzeniu

Imię i nazwisko:
Stanowisko/Dział:
Tel.: Fax:
E-mail:

***WARUNKI UCZESTNICTWA, KOSZTY UDZIAŁU W KURSIE:**

Do 8.08.2018	Od 9.08.2018
1495 PLN + 23% VAT Oszczędzasz 300 PLN	1795 PLN + 23% VAT

Cena obejmuje: udział w szkoleniu, dokumentację, obiad podczas szkolenia, przerwy kawowe.
Ceny nie zawierają kosztów parkingu i noclegów.

Udział pracowników jednostek budżetowych w szkoleniach jest zwolniony z VAT w przypadku finansowania w przynajmniej 70% ze środków publicznych.
Prosimy w takim przypadku o przesłanie oświadczenia.

Oświadczam, że udział w zamówionym szkoleniu będzie opłacony w przynajmniej 70% ze środków publicznych .

Data: Podpis:

Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty przed kursem
(w ciągu 14 dni od zgłoszenia) na konto
PKO Bank Polski S.A.: 08 1440 1387 0000 0000 1495 2551

W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem kursu uczestnik zostanie obciążony pełnymi kosztami szkolenia. Możliwe jest bezpłatne delegowanie zastępstwa nawet w dniu rozpoczęcia zajęć. W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie dłuższym niż 14 dni przed szkoleniem organizator zwróci 100% dokonanej wpłaty. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania kursu z przyczyn niezależnych oraz dokonywania zmian w projekcie szkoleniowym. W przypadku odwołania kursu przez Organizatora zobowiązuje się on do pełnego zwrotu dokonanych wpłat.

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji od CGE na podane adresy e-mail (zgodnie z ustawą z dn. 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych - Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

Data: Podpis: