

Obsługa klienta wewnętrznego

Warsztaty

7- 8

WRZEŚNIA 2015
IŁAWA



Metody szkoleniowe:

mini wykłady, dyskusja,
ćwiczenia, testy, opisy
przypadków, symulacje.

Cel:

kształtowanie umiejętności w zakresie **obsługi klienta wewnętrznego** ze szczególnym uwzględnieniem **komunikowania się i rozwiązywania sytuacji konfliktowych**.

Cel dydaktyczny:

usunięcie niedobrych **nawyków komunikacyjnych** w relacjach z klientem i przełożenie zachowań efektywnych na postawy wobec otoczenia.

Efektem tych zajęć będzie uświadomienie **zależności budowania wizerunku** przez **każdego pracownika** wobec **każdego innego pracownika, kontrahenta** i wszystkich innych przedstawicieli grup otoczenia, które firma zalicza do **grupy klientów wewnętrznych**.

Dodatkowym efektem ma być wspólna praca, dyskusja w **podgrupach** i integracja poprzez zadanie (cel). Zajęcia odbywają się w podgrupach i mają **charakter warsztatowy**. Program wypełniają ćwiczenia praktyczne, których znaczenie jest tutaj szczególnie ważne ze względu na charakter pracy uczestników. **Szybkie reagowanie na bardzo różne sytuacje, różnych klientów, współ rozmówców wymaga konkretnych umiejętności. Umiejętności te można osiągnąć, gdy odpowiednio się je trenuje.**

Obsługa klienta wewnętrznego

Warsztaty



Szanowni Państwo,

serdecznie zapraszamy do uczestnictwa w warsztatach pt. **"Obsługa klienta wewnętrznego"**, które odbędą się **7 – 8 września 2015r.**

Zajęcia poprowadzi trener biznesu, doradca w zakresie zarządzania: Pani Izabella Gielnicka.

Podczas dwóch dni praktycznego szkolenia poznają Państwo m.in.: identyfikację klienta wewnętrznego, osoby obsługujące a **komunikacja z klientem wewnętrznym**, komunikacja w obsłudze klienta wewnętrznego, jak nie dać się **zmanipulować klientowi wewnętrznemu** i uzyskiwać podejście „wygrany – wygrany”, wyjaśnianie **objekcji klienta wewnętrznego** i zachowanie się w sytuacjach konfliktowych, **zachowanie asertywne** w obsłudze klienta wewnętrznego, **standardy obsługi** klienta wewnętrznego.

Zajęcia mają formę warsztatową w trakcie, których prowadzone będą ćwiczenia i prace w grupach. Na zakończenie zajęć każdy otrzyma certyfikat ukończenia warsztatów.

Serdecznie zapraszam do uczestnictwa.

Z poważaniem,

Anna Milewska

Anna Milewska
Kierownik projektu

Prowadząca:

Izabella Gielnicka

Jest doświadczonym Trenerem Biznesu, doradcą w zakresie zarządzania, a zwłaszcza zarządzania zasobami ludzkimi. Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie ze specjalizacją organizacja i zarządzanie. Dysponuje praktyczną wiedzą i doświadczeniem z zakresu szkolenia średniej i wyższej kadry kierowniczej. Posiada szeroką wiedzę z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, komunikacji w organizacji oraz kultury organizacyjnej i zarządzania międzykulturowego związaną z pracą na uczelni i doradztwem dla firm (szkolenia dla: Biura Kredyt Banku, Mostostalu Zabrze, Żagla S.A., Europejskiego Funduszu Leasingowego, PEKAO SA, PKO BP, PWPW SA, Frito Lay, Organika SA, Hoppecke Polska, Eurobanku, Pfizer Polska, Alstom SA, TP SA, Rockwool i wielu innych). Obszary specjalizacji: zarządzanie ludźmi w organizacji (małe i duże zespoły), motywowanie płacowe i pozapłacowe, ocena, komunikacja interpersonalna i wewnętrzna, techniki wpływu i negocjacje. Izabella Gielnicka tworzy i prowadzi badania, kwerendy i audyty związane z komunikacją i kulturą organizacyjną - współautorka metodologii związanej z audytem kulturowym w organizacji. Autorka książki z zakresu kultury organizacyjnej: "Firma to ja, firma to my" i współautorka książki dotyczącej PR w sytuacjach kryzysowych, nagrodzonej przez Ministra Infrastruktury. Współautorka książki "Kultura organizacyjna w zarządzaniu" - rozdziały nt. polityki personalnej, komunikacji wewnętrznej i PR.

SZKOLENIE ZAMKNIĘTE

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

Prosimy o kontakt z kierownikiem projektu

Anną Milewską

anna.milewska@certge.pl

Serdecznie zapraszamy!

KONTAKT:

Anna Milewska

Kierownik projektu,
anna.milewska@certge.pl,
tel: 604 152 181,
fax: 22 203 40 52

Obsługa klienta wewnętrznego

Warsztaty



7- 8
WRZEŚNIA 2015
IŁAWA

PROGRAM

Klient wewnętrzny

- kto jest moim klientem? identyfikacja klientów wewnętrznych;
- dlaczego klienci wewnętrzni są ważni? priorytety działań i sposoby ich wyodrębniania – kryteria
- wszystko zależy od ... – osiem punktów kształtujących jakość obsługi klienta wewnętrznego, czyli jak wdrażać wartości firmy w bieżące działania.

Osoba obsługująca

- cechy osoby kontaktującej się z klientami wewnętrznymi
- skuteczne komunikowanie się z klientem – komunikacja werbalna (techniki nawiązywania i potwierdzania kontaktu, umiejętność stawiania pytań, techniki uzyskiwania odpowiedzi twierdzącej, argumentowanie, komunikaty budujące zaufanie) i komunikacja niewerbalna (gesty, mimika i postawy, które pomagają i przeszkadzają w obsłudze klienta, zachowania przestrzenne)

Komunikacja w obsłudze klienta wewnętrznego

- bariery w komunikowaniu się - czynnik wywołujący konflikty
- przezwyciężanie barier w komunikowaniu się – „programy naprawcze”
- rola poszczególnych menedżerów i komórek organizacyjnych w przezwyciężaniu barier komunikacyjnych
- komunikacja pisemna formalna: notki, e-mail, rozmowy telefoniczne – zasady pisania i prowadzenia
- komunikowanie się w sytuacjach zmian organizacyjnych m.in. takich jak: wdrożenie nowych systemów, restrukturyzacja, prywatyzacja czy reorganizacja

Jak nie dać się zmanipulować klientowi wewnętrznemu i uzyskiwać podejście „wygrany – wygrany”

- jak opanować nadmierny konformizm
- jak reagować na presję klienta
- jak wzbudzić i podtrzymywać zainteresowanie klienta, a samemu nie „upaść na duchu”

Wyjaśnianie obiekcji klienta wewnętrznego

- umiejętność zachowania się w sytuacjach konfliktowych (jak nie doprowadzić do eskalacji konfliktu z klientem w sytuacji interwencji? kiedy przyznać/ nie przyznawać racji, jak należy to zrobić?)
- metody odkrywania obiekcji klienta
- metody odpowiadania na obiekcje
- jak mówić „nie” klientom

Zachowanie asertywne w obsłudze klienta wewnętrznego

- charakterystyka postawy asertywnej:
- realizacja podstawowych praw jednostki,
- korzyści i ryzyko związane z przyjęciem postawy asertywnej i nie-asertywnej,
- zestaw kilku etapowych technik postępowania w trudnych, konfliktowych sytuacjach

Podsumowanie: standardy obsługi klienta wewnętrznego

- kim jest klient wewnętrzny?
- kim ja jestem dla klienta?
- jakie zachowania powinny cechować osoby kontaktujące się z klientami wewnętrznymi w sytuacjach konfrontacyjnych?
- czym standard obsługi klienta wewnętrznego różni się od rutyny?

ROZKŁAD ZAJĘĆ: **9:00** Rozpoczęcie szkolenia **15.30** przerwa na kawę
10.30 przerwa na kawę **17.00** Zakończenie I dnia szkolenia
12.30 - 13.30 Obiad **16.00** Zakończenie II dnia szkolenia

Obsługa klienta wewnętrznego

CO407

7- 8 WRZEŚNIA 2015 IŁAWA

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

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:

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 6518075 lub drogą emailową: info@certge.pl) w przypadku, gdy nie życzą sobie Państwo otrzymywania tego typu informacji.

*WARUNKI
UCZESTNICTWA
Koszty udziału
w kursie:

do 21.08.2015	od 22.08.2015
1495 PLN + 23% VAT Oszczędzasz 300 PLN	1795 PLN + 23% VAT

Cena obejmuje: udział w kursie, dokumentację, wyżywienie.
Ceny nie zawierają kosztów parkingu i noclegów.

Liczba miejsc ograniczona! Decyduje kolejność zgłoszeń.

Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty przed kursem
(w ciągu 14 dni od zgłoszenia) na konto:

PKO Bank Polski S.A. Nr R-ku: 08 1440 1387 0000 0000 1495 2551

W przypadku odwołania zgłoszenia później niż 30 dni przed rozpoczęciem kursu pobieramy opłatę manipulacyjną w wysokości 500 PLN. W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem kursu wpłata na poczet uczestnictwa nie podlega zwrotowi. Nieodwołanie zgłoszenia i niewzięcie udziału w kursie spowoduje obciążenie pełnymi kosztami uczestnictwa. Odwołanie zgłoszenia w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem kursu nie zwalnia uczestnika z obowiązku zapłaty za kurs. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania kursu z przyczyn niezależnych oraz dokonywania zmian w programie.

Liczba osób zatrudnionych w Pani/Pana miejscu pracy (np. w oddziale):

☐ poniżej 20 ☐ 51-100 ☐ 201-500 ☐ 1001-5000
☐ 21-50 ☐ 101-200 ☐ 501-1000 ☐ powyżej 5001

Proszę o informowanie mnie w przyszłości o wydarzeniach CGE z następujących dziedzin:

☐ Banki/Ubezpieczenia ☐ Ryzyko & Compliance ☐ IT
☐ Produkcja/SUR ☐ Prawo ☐ HR
☐ Zarządzanie strategiczne ☐ Finanse/Podatki ☐ Sprzedaż i marketing
☐ Zarządzanie projektami ☐ /Rachunkowość ☐ Umiejętności osobiste

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:



Hotline: 604 152 181



fax: 22 203 40 52



Internet: www.certge.pl



E-mail: info@certge.pl