



Szanowni Państwo,

Spośród wielu potrzeb odczuwanych przez firmy funkcjonujące na dynamicznie zmieniającym się i bardzo konkurencyjnym rynku jedną z najważniejszych jest **konieczność zapewnienia wysokiego poziomu obsługi Klienta**. To dzięki dobrze obsłużonym, a co za tym idzie zadowolonym i tym samym lojalnym Klientom, jesteśmy w stanie umocnić swoją pozycję na rynku.

Polska Fundacja Przedsiębiorczości – jako instytucja wspierająca rozwój mikro, małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) oraz Wolsztyńska Izba Gospodarcza, mają zaszczyt zaprosić Państwa na bezpłatne szkolenie pt. „**JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA**”.

Celem szkolenia będzie poznanie elementów związanych z profesjonalną obsługą klienta, budującą dobry image firmy. Uczestnicy będą mieli okazję zapoznać się ze znaczeniem jakości w obsłudze klienta oraz zagadnieniami związanymi z komunikowaniem się z klientem - jako jednym z kluczowych elementów warunkujących jakość obsługi. Rzetelnie poinformowany i właściwie obsłużony klient, dla którego sprzedawca będzie partnerem w interesach, wróci do firmy. Dokonywanie transakcji z wzorowo reprezentowaną firmą będzie dla niego przyjemnością.

Szkolenie adresowane jest do osób związanych z organizowaniem sprzedaży produktów i usług w firmie, jak również osób bezpośrednio obsługujących klientów.

Szkolenie poprowadzi **pani Kamila Czarnuch**, – certyfikowany trener biznesu, socjolog, doradca psychospołeczny, wykładowca Polskiej Fundacji Przedsiębiorczości.

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych. Program szkolenia przesyłamy w załączeniu.

Szkolenie odbędzie się dnia 28 września 2010r. w godzinach 09.00 – 15.45 w sali sesyjnej Starostwa Powiatowego w Wolsztynie, ul. 5 Stycznia 5.

Udział w szkoleniu jest bezpłatny. W celu rezerwacji miejsca dla Państwa Firmy, uprzejmie prosimy o imienne potwierdzenie przyjęcia naszego zaproszenia poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego i wysłanie go mailem na adres wig@powiatwolsztyn.pl lub faksem na numer 68 / 384 56 29.

Ostateczny termin przyjmowania zgłoszeń: piątek, 24.09.2010r. !

W razie pytań, prosimy o kontakt do Pani Ewy Zielińskiej, tel.: 68/ 384 56 29, e-mail: wig@powiatwolsztyn.pl .

Serdecznie zapraszamy!

Program szkolenia

Jakość obsługi klienta

GODZINA	TEMAT ZAJĘĆ
09.00 – 09.15	Powitanie uczestników i wprowadzenie
09.15 – 10.30	<p>Skuteczna komunikacja jako podstawowy element profesjonalnej obsługi klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> kluczowe kompetencje interpersonalne w obsłudze klienta służące budowaniu satysfakcjonujących relacji z klientem podstawowe techniki komunikacji, istotne z punktu widzenia obsługi klienta
10.30 – 10.45	Przerwa
10.45 – 12.15	<p>Skuteczna komunikacja jako podstawowy element profesjonalnej obsługi klienta cd.</p> <ul style="list-style-type: none"> proces badania potrzeb klienta – zarówno z poziomu produktowego jak również psychologicznego
12.15 – 12.30	Przerwa
12.30 – 14.00	<p>Typologia klienta, czyli jak dostosować się do klienta w procesie obsługi?</p> <ul style="list-style-type: none"> rozpoznawanie stylu charakteru klientów w celu właściwego reagowania na indywidualne potrzeby, oczekiwania klienta sztuka argumentacji oraz język korzyści dopasowany do danego stylu charakteru klienta metody przeciwdziałania frustracji klientów związane z obsługą
14.00 – 14.15	Przerwa
14.15 – 15.45	<p>Postawa asertywna w procesie obsługi klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> Techniki asertywności – reagowanie na krytykę i trudne pytania, stawianie granic, asertywna odmowa Asertywne reakcje na zastrzeżenia i obiekcje
15.45	Zakończenie szkolenia