

Cykliczne warsztaty językowe: English for customer service

Szukasz narzędzi, dzięki którym pracownicy obsługi klienta w Twojej organizacji zyskają profesjonalne narzędzia do działania? Chcesz, aby zostali wyposażeni w praktyczne narzędzia językowe do przekazywania informacji, co wzmocni ich pewność siebie w kontekście prowadzenia codziennych rozmów i korespondencji z klientami? Jeśli tak, kurs English for Customer service odpowie na te potrzeby. Realizowany jest on w oparciu o realne wyzwania związane z obszarem obsługi Klienta i dostarcza konkretnej praktycznej wiedzy i narzędzi, zarówno merytorycznych w zakresie umiejętności prowadzenia rozmów, jak i językowych, dostarczając profesjonalnych pojęć. Zawartość kursu to propozycja uniwersalnych treści w ramach 7 modułów, a ostateczny jego kształt szyty jest na miarę potrzeb pod kątem tematów, specyfiki branży i innych istotnych dla Twojego zespołu elementów.



Odbiorcy szkolenia

Szkolenie przeznaczone dla pracowników działu customer service oraz dla osób zainteresowanych podnoszeniem kwalifikacji w tej dziedzinie.



Korzyści

W czasie szkolenia uczestnicy

- zostaną wyposażeni w praktyczną wiedzę i umiejętności profesjonalnej obsługi klienta
- otrzymają niezbędny zasób wiedzy i praktyki w obszarze badania potrzeb i rozwiązywania sytuacji trudnych oraz narzędzia skutecznej komunikacji

- będą mogli za pomocą symulowanych sytuacji wypracować rozwiązania konkretnych zagadnień
- zdobędą zasób słownictwa języka angielskiego, który ułatwi prowadzenie rozmów



Program szkolenia

Moduł I: Rola, zadania i wyzwania w procesie obsługi klienta - 2 godz.

- Moje zadania w obsłudze klienta
- Kompetencje dobrego specjalisty ds. obsługi klienta
- Klient zewnętrzny a klient wewnętrzny – czy są jakieś różnice
- Rola naszego nastawienia w procesie obsługi klienta

Moduł II: Elewator pitch - 2 godz.

- Autoprezentacja – jak się przygotować
- Typowe zwroty wykorzystywane w autoprezentacji
- Autoprezentacja w praktyce

Moduł III: Nawiązanie kontaktu z klientem - 2 godz.

- Różne formy kontaktu – podobieństwa i różnice
- Typowe zwroty i słownictwo używane w nawiązywaniu kontaktu z klientem w zależności od formy kontaktu (telefon, mail, F2F, VC)
- Rozmowa w czasie spotkania online vs offline

Moduł IV: Badanie potrzeb klienta - 2 godz.

- Początek spotkania – przywitanie się, small talk, pierwsze wrażenie
- Analiza potrzeb i motywacji klienta
- Przewodnik zadawania pytań
- Proponowanie rozwiązań dopasowanych do potrzeb

Moduł V: Dopasowanie komunikacji do klienta - 4 godz.

- Zachowania i typowe zwroty dopasowane do klienta
- Rozmowa z klientem nie dopuszczającym do głosu – symulacje
- Klient „pod linijkę” – jak odpowiadać na jego pytania – symulacje
- Jak dojść do głosu przy „duszy towarzystwa” – symulacje
- Jak rozmawiać z klientem „milczkiem” – symulacje

Moduł VI: Radzenie sobie z obiekcjami - 2 godz.

- Metody radzenia sobie z obiekcjami klientów
- Argumentacja – burza mózgów obiekcji waszych klientów
- Wypracowanie argumentacji na obiekcje waszych klientów

Moduł VII: Umiejętności komunikacyjne w różnych formach kontaktu - 2 godz.

- Podobieństwa i różnice w komunikacji i współpracy w zależności od formy komunikacji
- Specyfika i standardy pracy przy obsłudze klienta w formie pisemnej (maile, komunikatory)
- Formalny i nieformalny język w komunikacji mailowej w języku angielskim

Dla zapewnienia efektywności i praktycznego opanowania języka przez uczestników, kurs:

- odbywa się w grupach 6-osobowych
- każdy moduł obejmuje 2 – 3 spotkania, aby poznane struktury i zwroty zostały utrwalone a ich użycie przećwiczone w praktyce.
- obejmuje cztery spotkania po 60 min – łącznie 16 spotkań (4 miesiące)

Techniki prowadzenia zajęć mają na celu dostarczenie wiedzy ale przede wszystkim aktywizację uczestników i są to:

- Forma wykładowa
- Ćwiczenia (pisemne – w tym maile, ustne, ze słuchu)
- Symulacje, dyskusja, prezentacje indywidualne
- Praca w grupach, praca w parach
- Symulacje na bazie rzeczywistych scenariuszy, razem z feedbackiem trenera m.in. pitch, przedstawianie agendy spotkania itd.
- Narzędzia coachingowe, dzięki którym pracujemy bezpośrednio nad pokonywaniem barier językowych, uzyskując jeszcze większą skuteczność nauczania.



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Program realizowany jest na poziomach:

- B1 – Intermediate
- B2 – Upper – Intermediate



Czas trwania

16 dni / 60 godzin

Język

język angielski