kod szkolenia: HR-MS / Trud_Syt

Trudne sytuacje obsługowe i zarządzanie konfliktem – jak radzić sobie w stresujących momentach i utrzymać profesjonalizm

Trudne sytuacje obsługowe i konflikty z klientami to część pracy każdego sprzedawcy czy pracownika obsługi klienta. Kluczem do skutecznego zarządzania tymi momentami jest asertywność, kontrola emocji i umiejętność mediacji. Szkolenie **„Trudne sytuacje obsługowe i zarządzanie konfliktem”** pomoże uczestnikom wypracować umiejętności radzenia sobie z emocjami klientów, rozwiązywania konfliktów oraz utrzymywania profesjonalizmu, nawet w najbardziej stresujących sytuacjach.

Odbiorcy szkolenia

Dla pracowników obsługi klienta, menedżerów, specjalistów sprzedaży, osób odpowiedzialnych za zarządzanie relacjami z klientami, a także liderów zespołów, którzy chcą doskonalić umiejętności rozwiązywania trudnych sytuacji i zarządzania konfliktami w biznesie.

Korzyści

- Lepsze zarządzanie emocjami i utrzymanie profesjonalizmu w trudnych rozmowach z klientami.
- Rozwój asertywności w komunikacji biznesowej, co pozwala na obronę interesów firmy i klientów w sposób spokojny i konstruktywny.
- Umiejętność rozwiązywania konfliktów i wychodzenia z impasu w kontaktach z klientami.

- Zwiększenie efektywności w rozwiązywaniu trudnych sytuacji obsługowych i budowanie pozytywnych relacji z klientami po konflikcie.
- Wzmocnienie odporności psychicznej i poczucia pewności siebie w sytuacjach stresowych.

Program szkolenia

1. Asertywność w biznesie

- Definicja i znaczenie asertywności
- Prezentowanie poglądów w sposób łagodny i stanowczy
- Obrona granic osobistych i interesów firmy
- Techniki asertywnej komunikacji
- Praktyczne ćwiczenia asertywności

2. Radzenie sobie z emocjami klienta

- Sposoby obniżania poziomu emocji u klienta
- Rozpoznawanie źródeł frustracji i agresji
- Niekonfrontacyjne techniki radzenia sobie z oporem
- Praca z zarzutami wobec firmy i handlowca
- Utrzymywanie profesjonalizmu w trudnych sytuacjach

3. Rozwiązywanie konfliktów

- Wychodzenie z impasu i uruchamianie komunikacji
- Techniki mediacyjne w sprzedaży
- Koło konfliktu Moore’a
- Zarządzanie sprzecznymi interesami
- Budowanie klimatu współpracy po konflikcie

4. Rozwój kompetencji obsługowych

- Symulacje trudnych sytuacji obsługowych
- Feedback i analiza przypadków
- Doskonalenie odporności psychicznej
- Wdrażanie procedur obsługi trudnych klientów
- Tworzenie kultury rozwiązywania problemów

Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Nie jest wymagane.

Czas trwania

2 dni / 12 godzin

Język

Język – polski
Materiały – polski