

We Make You Grow!

Nasza wiedza wspiera Twój biznes.



Firma szkoleniowa Human Skills

Profesjonalna obsługa klienta i budowanie długotrwałych relacji



Uczestnicy szkolenia rozszerzą swoją wiedzę i umiejętności z zakresu świadomego kształtowania doświadczenia Klienta oraz budowania długotrwałych relacji:

- Wpływu profesjonalnej obsługi Klienta na wizerunek organizacji.
- Budowania postawy proaktywnej, empatycznej w kontakcie z Klientem”.
- Rozpoznawania różnych typów Klientów i elastycznego reagowania w kontakcie z nimi.
- Klienta wczoraj i dziś – jak zmieniają się ich oczekiwania.
- Efektywnej komunikacji z wykorzystaniem narzędzi aktywnego słuchania.
- Kreowania postaw asertywnych w kontakcie z klientami.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 1

DLACZEGO HUMAN SKILLS?

Od kilkunastu lat wspieramy w rozwoju Klientów B2B oraz B2C organizując szkolenia, warsztaty, kursy, czy indywidualne konsultacje. To ogromne doświadczenie i ciągła otwartość na zmiany sprawia, że co roku przechodzimy audyt oraz certyfikację **DEKRA Certification**, będąc w gronie najlepszych firm szkoleniowych w Polsce. Należymy do **Polskiej Izby Firm Szkoleniowych** działając zgodnie ze **Standardami Usług Szkoleniowych SUS**. Co roku aktualizujemy nasze usługi w **Rejestrze Instytucji Szkoleniowych RIS**. Współpracujemy z **Krajowym Funduszem Szkoleniowych KFS** oraz **Bazą Usług Szkoleniowych BUR**.

TU ZAPŁACISZ KARTĄ



Nasze logo to **cztery postaci, pomiędzy którymi powstaje kształt puzzla** – kluczowego elementu w budowaniu spójnej całości. Ten symbol ma dla nas ogromne znaczenie, bo prezentuje jednocześnie **siłę indywidualności**, jak i **zespołowy potencjał**. Jako firma szkoleniowo-doradcza dostarczamy sprawdzone i skuteczne usługi rozwojowe, mając zawsze na uwadze najwyższe standardy branży szkoleniowej oraz **indywidualne potrzeby naszych Klientów**. U nas każdy Klient oraz Uczestnik znajdzie przestrzeń, **by wzmacniać swoje kompetencje w zgodzie z własnym stylem działania**. Prowadzimy również projekt [Sukces Kobiety Biznesu](#).

Motywnym przewodnim naszej firmy są **4 energie** znane z wielu narzędzi diagnostycznych, jakimi dysponujemy: **Extended DISC, Insights Discovery, FRIS, Maxi DISC, kolory osobowości czy test kolorów Hartmana**. To za pomocą tych narzędzi nasi Klienci **odkrywają swoje mocne strony, wyjątkowe talenty oraz obszary do wzmocnienia**.

- **Energia Czerwona**, bo liczy się nastawienie na **cel** oraz **efekty** naszych Klientów.
- **Energia Niebieska**, bo działamy zawsze w oparciu o **wiedzę** i sprawdzone merytoryczne rozwiązania.
- **Energia Zielona**, bo stawiamy na **zespół**, który pracuje z pasją.
- **Energia Żółta**, bo czerpiemy **inspiracje** z globalnych trendów i innowacji.

Podstawą skuteczności naszych działań szkoleniowych jest nie tylko zaufanie Klientów poparte licznymi [referencjami, wyróżnieniami ekspertów](#), lecz także wewnętrzny system oceny oparty m.in. o **Model Kirkpatricka** – bo liczą się rezultaty.

Do powstania naszego hasła przewodniego: „**We Make You Grow**” zainspirowali nas nasi Klienci i historia każdego, wspólnie wypracowanego sukcesu. Realizujemy projekty rozwojowe tak, **aby przełożyć „Make” na „Grow”**, stale weryfikując propozycje w ramach katalogu naszych usług o najskuteczniejsze i niezawodne rozwiązania.

POZYSKAJ DOFINANSOWANIE DO SZKOLEŃ

BUR ORAZ KFS: SPRAWDŹ LINK

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 2

OPIS SZKOLENIA

Każdy kontakt ma znaczenie. Zostań ekspertem obsługi klienta i buduj relacje, które przyciągają na dłużej.

„PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA I BUDOWANIE DŁUGOTRWAŁYCH RELACJI” to kompleksowe szkolenie skierowane jest do osób pracujących bezpośrednio lub telefonicznie z klientami, a także do przedstawicieli handlowych i doradców. Jego głównym celem jest rozwinięcie umiejętności kształtowania pozytywnych doświadczeń klientów oraz budowania relacji opartych na zaufaniu i lojalności, co znacząco wpływa na wizerunek organizacji.

Podczas zajęć uczestnicy nauczą się, jak profesjonalna obsługa klienta wpływa na reputację firmy, jak budować postawy proaktywne i empatyczne oraz jak skutecznie reagować na zróżnicowane potrzeby klientów. Warsztatowa formuła szkolenia umożliwi praktyczne przećwiczenie technik radzenia sobie z obiekcjami, aktywnego słuchania i efektywnej komunikacji, zarówno werbalnej, jak i niewerbalnej.

Szkolenie odbywa się w oparciu o cykl Kolba (doświadczenie – refleksja – teoria – planowanie), dzięki czemu uczestnicy mogą natychmiast zastosować nowe umiejętności w praktyce.

Szkolenie z profesjonalnej obsługi klienta i budowania z nim długotrwałych relacji prowadzi Trenerka Biznesu i Sprzedaży, Coach ICC, ICF, Ambasadorka Inteligencji Emocjonalnej, Przedsiębiorczyni [Agata Pawłowska](#).

Zapraszamy!

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 3

CELE I KORZYŚCI

Cele szkolenia:

Uczestnicy szkolenia rozszerzą swoją wiedzę i umiejętności z zakresu świadomego kształtowania doświadczenia Klienta oraz budowania długotrwałych relacji.

- Wpływu profesjonalnej obsługi Klienta na wizerunek organizacji.
- Budowania postawy proaktywnej, empatycznej w kontakcie z Klientem”.
- Rozpoznawania różnych typów Klientów i elastycznego reagowania w kontakcie z nimi.
- Klienta wczoraj i dziś – jak zmieniają się ich oczekiwania.
- Efektywnej komunikacji z wykorzystaniem narzędzi aktywnego słuchania.
- Kreowania postaw asertywnych w kontakcie z klientami.

Grupa docelowa:

- Pracownicy mający bezpośredni kontakt z Klientem w punktach obsługi.
- Pracownicy mające telefoniczny kontakt z Klientem.
- Przedstawiciele handlowi.
- Doradcy Klienta.

Metody pracy:

Program realizowany jest metodą warsztatową, zgodnie z cyklem Kolba (doświadczenie – refleksja – teoria – planowanie). Uczestnicy pracują w oparciu o:

- Ćwiczenia indywidualne i grupowe.
- Symulacje, case studies, odgrywanie ról.
- Analizy praktycznych przypadków, burze mózgów oraz testy wiedzy.
- Analizy nagrań video i nagrań telefonicznych.

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektryczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.



PROGRAM SZKOLENIA SPRZEDAŻOWEGO PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA I BUDOWANIE DŁUGOTRWAŁYCH RELACJI

Moduł I: Klientocentryczność: hasło reklamowe czy praktyka

1. Sukces w obsłudze Klienta – jakie czynniki są decydujące?
2. Diagnoza mocnych i słabych stron organizacji w zakresie Klientocentryczności Analiza z perspektywy klienta.
3. Sukces w obsłudze klienta: Czym jest dobra obsługa i jak ją wdrażać na poziomie organizacji.

Moduł II: Model Zachowań Klientów

1. Typologia klientów: Skąd biorą się trudne zachowania? Rozpoznawanie i reagowanie.
2. Potrzeby psychologiczne i merytoryczne: Dopasowanie komunikacji do każdego typu klienta.
3. Praktyczne sposoby reagowania: Ćwiczenia w dopasowaniu postawy i komunikacji.
4. Trudny Klient czy Klient w trudnej sytuacji?

Moduł III: Komunikacja w Obsłudze Klienta

1. Typowe błędy komunikacyjne: Jak unikać i radzić sobie z nieporozumieniami.
2. Zwroty pożądane i niepożądane: Kształtowanie postawy asertywnej, ale empatycznej.
3. Algorytm prowadzenia rozmowy (4 etapy): Praktyczny schemat.
4. Zasada 3 x PO (Posłuchaj, Powtórz, Pomóż): Budowanie zaufania i skuteczne rozwiązywanie problemów.
5. Wyłapywanie faktów z emocjonalnych wypowiedzi klienta – parafraza i klaryfikacja;
6. Jak kierować rozmową – rola pytań i języka intencji;
7. Standardy rozmowy telefonicznej – analiz rozmów telefonicznych w celu zdiagnozowania błędów.
8. Standardy korespondencji mailowej.

Moduł IV: Reagowanie na Zastrzeżenia i Zarządzanie Konfliktami

1. Matryca reagowania w trudnych sytuacjach: wina firmy vs dotkliwość dla Klienta
2. Rodzaje zastrzeżeń: Od nieporozumień po skargi – skuteczne techniki rozwiązywania konfliktów.
3. Techniki odpięcia zastrzeżeń: Jak reagować na zastrzeżenia klienta.
4. Amortyzowanie negatywnych emocji: „Tak, ale...” i inne techniki radzenia sobie z emocjami klienta.
5. Negatywne postawy klienta: Jak skutecznie rozwiązywać konflikty.



Moduł V: Asertywność w Kontakcie z Klientem

1. Reakcja na osobiste ataki: Asertywne stawianie granic, radzenie sobie z trudnymi zachowaniami.
2. Odmowa przy nierealnych oczekiwaniach: Umiejętności asertywnej odmowy, kiedy sytuacja tego wymaga.

Moduł VII: Bank Dobrych Praktyk

1. Wymiana doświadczeń między uczestnikami: Dzielnie się najlepszymi praktykami.
2. Sztuka zadawania pytań: Jak przeprowadzać diagnozę zadowolenia klienta i wnioskować o dalsze usprawnienia.

Uczestnicy dokonują ewaluacji zdobytych umiejętności, planując ich wdrożenie w codziennej pracy.

Szkolenie zapewnia kompleksową wiedzę i narzędzia, które umożliwią uczestnikom kształtowanie pozytywnych doświadczeń klienta i skuteczne budowanie relacji opartej na zaufaniu i lojalności.

Grow!



INFORMACJE ORGANIZACYJNE

Cena i terminy ([link](#))

Szkolenie online:

Cena zawiera:

- Materiały szkoleniowe w pdf.
- Certyfikat odbycia szkolenia.
- Możliwość odbycia e-mentoringu po obyciu szkolenia (po ustaleniu z trenerem).

Jak się przygotować do uczestnictwa w szkoleniu otwartym online?

- Szkolenie odbywa się na platformie Clickmeeting lub Zoom. Nie musisz nic instalować. Udział w szkoleniu jest możliwy za pośrednictwem komputera, laptopa oraz telefonu komórkowego.
- Przed udziałem w szkoleniu otrzymasz link do pokoju online.
- Przed szkoleniem sprawdź czy działają Ci głośniki oraz czy masz aktywną kamerę (może się przydać).
- Przygotuj sobie notatnik oraz długopis.
- Logując się na szkolenie, skorzystaj z przeglądarki Google Chrome lub Firefox.
- Sprawdź jak się przygotować technicznie ([więcej informacji](#)).

Szkolenie otwarte stacjonarne:

Cena szkolenia otwartego stacjonarnego zawiera:

- Realizację szkolenia w kamienicy, w centrum Warszawy ([zobacz nasze biuro](#)) lub w wybranej sali szkoleniowej w Warszawie z dostosowaniem do potrzeb osób niepełnosprawnych.
- Przerwę kawową premium (kawa z ekspresu i nie tylko; wybór herbat; napoje; owoce; przekąski) oraz obiad w pobliskiej restauracji. Jeżeli jesteś na szczególnej diecie, zgłoś nam to proszę przed szkoleniem.
- Pakiet szkoleniowy (materiały szkoleniowe, teczka, notatnik, długopis).
- Certyfikat odbycia szkolenia.
- Możliwość odbycia e-mentoringu po obyciu szkolenia (po ustaleniu z trenerem).

Jak się przygotować do uczestnictwa w szkoleniu stacjonarnym?

- Szkolenie odbywa się w godzinach 9:00–16:00 – zapraszamy Cię już około godziny 8:45.
- W trakcie szkolenia będą przerwy kawowe i jedna dłuższa obiadowa.

Grow!