



Rok zał. 1993

# ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER

Kursy - Szkolenia - Doradztwo – Ekspertyzy

ISO 9001:2000

## PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA z elementami tzw. trudnego klienta

### ADRESACI

Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników będących w bezpośrednim kontakcie z klientem.

### CELE I KORZYŚCI

Szkolenie koncentrując się na praktycznych przykładach, oferuje kompendium najistotniejszej wiedzy oraz nabycie praktycznych umiejętności z zakresu sztuki jaką jest profesjonalna obsługa klienta.

### PROGRAM

1. Wprowadzenie.
2. Kim jest profesjonalny pracownik obsługi klienta ?
3. Zaawansowana komunikacja z klientem.
4. Techniki wywierania wpływu w kontakcie z klientem.
5. Etapy rozmowy z klientem.
6. Trudne sytuacje w obsłudze klienta.
7. Asertywność i empatia jako narzędzia radzenia sobie w sytuacjach trudnych.
8. Skargi i reklamacje.
9. Radzenie sobie z negatywnymi emocjami i ze stresem powstałym w wyniku kontaktu z klientem.
10. Jak obsługiwać klienta przez telefon ?

### ZAŁOŻENIA ORGANIZACYJNE

#### Trener:

**Ekspert zarządzania (HR) – stały trener i doradca ZEM.** Doktor nauk humanistycznych Uniwersytetu Śląskiego, magister psychologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, prowadzi zajęcia na studiach MBA w Wyższej Szkole Zarządzania - Polish Open University. Absolwent Szkoły Trenerów Zarządzania MATRIK. **Ponad 15 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, treningów i warsztatów.**

**Termin:** 15-16 marca 2010 r.

**Cena:** 420 PLN (usł. zw. z VAT) - obejmuje:

- udział w zajęciach, konsultacje,
- materiały szkoleniowe,
- serwis /kawa, herbata, ciastka itp./),
- certyfikat.

**Miejsce:** siedziba ZEM w Krakowie,  
ul. Szeroka 2 (Kazimierz), I p. sala nr 9.

- Pałac Jordana na Kazimierzu - zabytkowa XIV wieczna kamienica
- sala szkoleniowa wyposażona w nowoczesne urządzenia audiowizualne
- bezpłatny parking

**Zgłoszenia** przyjmowane są:

- **telefonicznie:** 012/ 423-23-45, 423-23-48
- **faxem:** wysyłając *kartę zgłoszenia* na nr 012/ 423 23 57
- **e-mailem:** zem@zem.krakow.pl
- **formularzem elektronicznym** ze strony www.zem.krakow.pl

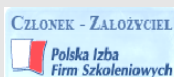
*Na zlecenie szkolenie zrealizujemy w dowolnym miejscu na terenie kraju, dostosowując szczegółowy program i metody pracy do specyfiki i potrzeb Klienta. Posiadamy liczne referencje*

*Serdecznie zapraszamy!*

### ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER

rok zał. 1993 – kursy, szkolenia, doradztwo, ekspertyzy

ul. Szeroka 2, 31-053 Kraków  
tel.: 12/ 423-23-45, 423-23-48  
fax: 12/ 423-23-57



e-mail: zem@zem.krakow.pl  
www.zem.krakow.pl