**SZKOLENIE ON-LINE**

**Obsługa Klienta, czyli jak zarządzać doświadczeniami klienta tak aby do nas wracał**

**Grupa docelowa:**

Szkolenie dedykowane jest dla wszystkich, którzy pragną zwiększać efektywność obsługi klienta tak aby szybko i sprawnie radzić sobie nawet z trudnymi klientami. Szkolenie w szczególności dla osób pracujących w działach call center, działach reklamacji.

**Cele szkolenia:**

Podczas szkolenia uczestnicy nauczą się w jaki sposób projektować doświadczenia klientów tak aby chcieli do nas wracać.

**Program:**

1. Pojęcie obsługi klienta
2. Zasady zmniejszania wysiłku klienta:

- cechy współczesnego klienta

- zachowania klientów

3. Cztery typy klientów

4.Odpowiednia inżynieria doświadczeń klienta

5. Postawa adwokacka

6. Zasady używania pozytywnego języka

7. Zasady wywierania wpływu cialdiniego

8. Techniki wywierania wpływu.

**Korzyści:**

* Nauczenie nowoczesnych technik projektowania doświadczeń klientów.
* Nauczenie modelu ZWK
* Zrozumienie jak wpływać wielokanałowo na współpracę z klientem w celu zmniejszenia wysiłku klienta.

**Czas trwania szkolenia:**

2 dni / 8 godzin (2 sesje szkoleniowe on-line po 4 godziny)

|  |  |
| --- | --- |
| Data | Godzina |
| 16.03.2021 r. | 16:00 – 20:00 |
| 17.03.2021 r. | 16:00 – 20:00 |

**Maksymalna liczba osób w grupie:**

10 osób

**Cena szkolenia:**  **450,00 zł brutto / za uczestnika**

**Profil trenera:**

Maciej - certyfikowany trener biznesu oraz strategicznego zarządzania innowacją w organizacji. Wykładowca na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu. Prowadził warsztaty w ramach projektu Akademia Kreatywności dla Fundacji Młodzieżowej Przedsiębiorczości „Leviatan”, Redaktor artykułów na temat psychologii w biznesie. Współpracował z Fundacją Edukacyjną ODiTK przy prowadzeniu zajęć w ramach projektu ,,A Ja Chcę Być." Zanim rozpoczął pracę jako trener zdobywał doświadczenie w kierowaniu zespołem handlowym oraz pozyskiwaniu klientów zagranicznych. Specjalizuje się w zagadnieniach związanych z kreatywnym rozwiązywaniem problemów, zarządzaniem innowacją oraz budowaniem zespołów twórczych. Współautor książki ,,Bezpardonowy Innowator."

Prowadził warsztaty z Efektywnego Przywództwa Inspirującego dla dyrektorów departamentów Starostwa Powiatowego w Słupsku, Zarządzanie Innowacją w JST dla Forum Sekretarzy Województwa Pomorskiego, Zarządzanie Innowacją dla Pomorskiego Forum Pomocy Społecznej. Zarządzanie Innowacją oraz Turkusowa Organizacja dla Friends Academy Innovative Share”, Warsztaty z zarządzania innowacją w ramach „Dni Coaching” dla ICF (International Coach Federation) współpracował z Inkubatorem przedsiębiorczości Uniwersytetu Warszawskiego, Scrum Meeting Warsaw, Międzynadorowe Targi Gier Komputerowych oraz Nowych Technologii,

Ekspert w zakresie innowacji w programie realizowanym przez Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju "Innovation Coach."