

## Program szkolenia:

# Nić porozumienia: komunikacja z trudnym klientem

### Informacje:

<b>Nazwa:</b>	<b>Nić porozumienia: komunikacja z trudnym klientem</b>
<b>Kod:</b>	<b>Soft-practices-klient</b>
<b>Kategoria:</b>	Kompetencje miękkie
<b>Czas trwania:</b>	2 dni
<b>Forma:</b>	50% wykłady / 50% warsztaty

Szkolenie „Nić porozumienia” wykorzystuje najważniejsze osiągnięcia psychologii, antropologii i ekonomii behawioralnej, w połączeniu z technikami sprzedażowymi i aktorskimi dla wypracowania kompetencji z zakresu kontaktów z trudnymi klientami.

Uczestnicy szkolenia będą mieli okazję przeanalizować i doświadczyć szeregu sytuacji związanych z kontaktami z tzw. trudnym klientem. Zrozumią genezę takich sytuacji i uświadomią sobie, że większość „trudnych” sytuacji nie jest konsekwencją charakteru klienta, a błędów, niedopatrzeń i niewystarczającej sprawności w uprzedniej komunikacji. Dzięki temu nauczą się nie tylko radzić sobie z bieżącymi problemami z trudnymi klientami, ale również zmniejszać szanse na pojawianie się takich klientów w przyszłości.

#### Konkretne umiejętności:

- rozładowywanie konfliktów w sposób korzystny dla obydwu stron
- wykorzystywanie procesów statusowych w kontaktach z klientami
- techniki komunikacji redukujące opór i agresję
- rozpoznawanie u siebie skłonności do konfliktogennych zachowań i redukcja ich
- radzenie sobie z własnymi emocjami w kontakcie z trudnym klientem

W trakcie szkolenia przedstawiony zostanie szereg narzędzi i technik wspierających skuteczność w codziennej pracy, omówimy ich ograniczenia i dopasujemy do bezpośrednich potrzeb Państwa firmy. W zależności od tych potrzeb możliwe jest dopasowanie zakresu i stopnia zaawansowania programu, od jednodniowego wprowadzenia do kilku dni zaawansowanej i głębokiej eksploracji tematu.

#### Obszary zastosowania:

- kontakty z trudnymi klientami
- redukcja trudnych sytuacji z klientami
- łagodzenie konfliktów

### Zalety szkolenia:

- Szkolenie prowadzone jest przez doświadczonych trenerów - przedstawiamy treść w sposób preferowany przez technicznych członków zespołu programistycznego: praktyczne i konkretne modele, algorytmy oraz wzorce

## **BO·TT·EGA** IT minds

- Bazujemy na metodzie naukowej - czerpiąc z psychologii stosowanej, ekonomii behawioralnej oraz neurologii
- Prezentujemy bazę narzędzi gotowych do zastosowania już kolejnego dnia po zakończeniu szkolenia

## Szczegółowy program:

### 1. Trudni klienci – kategorie i geneza

- 1.1. Typy trudnych klientów
- 1.2. Klienci trudni zawsze, a klienci trudni sytuacyjnie
- 1.3. Geneza trudnych zachowań
- 1.4. Perspektywa eksperta i perspektywa laika

### 2. Wprowadzenie do procesów statusowych

- 2.1. Wysoki status/ Dominacja
- 2.2. Niski status/ Uległość
- 2.3. Status dynamiczny/ Interakcja
- 2.4. Procesy statusowe, a trudni klienci
- 2.5. Trening procesów statusowych w kontaktach z klientem

### 3. Komunikacja z trudnym klientem

- 3.1. Komunikacja redukująca agresję
- 3.2. Samoświadomość w komunikacji
- 3.3. Proces osiągania porozumienia
- 3.4. Techniki ułatwiające porozumienie
- 3.5. Techniki ułatwiające wyjaśnienie
- 3.6. „Szczepionki” na trudnych klientów

### 4. Higiena psychiczna w kontaktach z trudnym klientem

- 4.1. Agresja, stres, frustracja i wypalenie
- 4.2. Jak radzić sobie z emocjami związanymi z trudnymi klientami?

### 5. Wdrożenie poznanej wiedzy w praktyce

- 5.1. Plan wdrożenia

