

12.02.2019 godz. 9:30-16:00

OPOLE ul. Krakowska 1



SZKOLENIE

PROFESJONALNA OBSŁUGA
TRUDNEGO KLIENTA



Cel Szkolenia

- zwiększenie umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach w obsłudze klienta.
- wzrost skuteczności w rozmowie z kandydatem, przez rekrutera.



Korzyści

- podniesienie efektywności w roli rekrutera poprzez wypracowanie sposobów radzenia sobie w sytuacjach trudnych, stresowych,
- nabycie umiejętności komunikacyjnych w trudnych sytuacjach w obsłudze klienta,
- poznanie swojego dominującego stylu zachowań i płynących z niego oczekiwań wobec zachowania innych osób,
- poznanie wybranych technik asertywnych przydatnych w obsłudze klienta,
- zrozumienie mechanizmów związanych z powstawaniem emocji,
- wypracowanie sposobów obniżania napięcia,
- przestrzeń do omówienia dylematów, wątpliwości i poszukiwania konkretnych rozwiązań,



PROGRAM

1. Trudny klient czy trudne zachowania

- katalog „trudnych” klientów
- model góry lodowej zachowań

2. Skuteczna komunikacja

- przekazywanie informacji
- język pozytywów
- aktywne słuchanie
- pytania

3. Style zachowań

- autodiagnoza dominującego stylu zachowania Model DISC
- skuteczna komunikacja z poszczególnymi stylami zachowań
- rozpoznawanie stylu zachowań klienta

4. Emocje a style zachowań

- jak reagują poszczególne style w stresie
- ABCD emocji
- sposoby obniżania napięcia

5. Asertywność

- trzy wzorce zachowań
- czym jest a czym nie jest asertywność
- techniki asertywne – ćwiczenia



Trener

Iwona Kirstein - psycholog, trener, coach.

Jest absolwentką Uniwersytetu Jagiellońskiego i certyfikowanym trenerem (Małopolska szkoła trenerów organizacji - poziom zaawansowany) i coachem (akredytacja ICF na poziomie ACC). Uzyskała dyplom coacha Erickson College International, ukończyła pierwszą w Polsce szkołę executive coachingu w modelu PRO prowadzoną przez konsultantów z UK. Posiada certyfikaty z zakresu diagnozy stylu zachowania Discovery Insight, DISC Extended, DISC Classic. Od 2003 pracowała przez 8 lat w wiodącej na rynku małopolskim firmie szkoleniowej. Najpierw jako ekspert z zakresu szkoleń i rekrutacji potem jako kierownik merytoryczny. Posiada doświadczenie w kierowaniu zespołami projektowymi i tworzeniu programów rozwojowych. Od 2011 prowadzi własną firmę specjalizującą się w przeprowadzaniu projektów rozwojowych skierowanych głównie do kadry menedżerskiej oraz działów HR.

Posiada ponad 15 - letnie doświadczenie w prowadzeniu treningów z zakresu kompetencji społecznych i menedżerskich oraz wybranych funkcji HR. W zakresie szkoleń menedżerskich specjalizuje się w tematach: przywództwo, motywowanie, coaching menedżerski, budowanie zespołu oraz ocena pracowników.

Od 7 lat pracuje również jako coach - prowadzi głównie executive coaching oraz team coaching.