

Program szkolenia

Efektywna współpraca z klientem

<https://bloomwise.pl/consulting/training/efektywna-wspolpraca-z-klientem>

Poniższy zakres stanowi bazę, którą możemy dopasować do specyfiki Twojej marki, zespołu i modelu pracy z klientem.

Moduł 1. Partnerstwo we współdziałaniu – znaczenie budowania relacji w pracy z klientem

- 1.1 Wizerunek a relacja – jak istotne jest świadome budowanie wizerunku w pracy z klientem i w zespole
- 1.2 Zachowania proaktywne – czym jest efektywność w kontekście współpracy z klientem i jak ją rozwijać
- 1.3 Metody współpracy w oparciu o analizę potrzeb klienta
- 1.4 Oczekiwania a ograniczenia – jak świadomie zarządzać potrzebami klienta w impasie

Moduł 2. Komunikacja i skuteczne działanie

- 2.1 Istota pozytywnej komunikacji – budowanie świadomej komunikacji w kontekście partnerskiej postawy w obsłudze klienta
- 2.2 Informacja zwrotna – aktywne podejście do udzielania feedbacku w zależności od sytuacji
- 2.3 Bariery komunikacyjne – jak sobie radzić w obliczu blokad komunikacyjnych
- 2.4 Narzędzia komunikacyjne – efektywność działania poprzez komunikację
- 2.5 Model komunikacji 7C – jak skutecznie przedstawiać swoje stanowisko

Moduł 3. Emocje i współdziałanie

- 3.1 Zarządzanie emocjami – znaczenie procesu zarządzania emocjami w pracy z klientem i ze współpracownikami
- 3.2 Radzenie sobie z sytuacjami trudnymi i stresowymi – jak skutecznie panować nad emocjami
- 3.3 Analiza przypadków – omówienie sytuacji trudnych wskazanych przez uczestników szkolenia

Moduł 4. Współdziałanie w nurcie asertywnym

4.1 Faktyczny wymiar asertywność

4.2 Techniki asertywne a efektywność i współdziałanie

4.3 Modelowanie zachowań w kontekście efektywność i skuteczności

Moduł 5. Współdziałanie w kontekście efektywności i profesjonalizmu

5.1 Warsztat zespołowy z tworzenia zasad współdziałania zarówno w pracy z klientem, jak i ze współpracownikami

5.2 Zasady pracy w zespole – reguły szyte na miarę

5.3 Osobowość a współdziałanie – autoanaliza

Moduł 6. Komunikacja w modelu partnerstwa i proaktywność

6.1 Warsztaty zespołowe z tworzenia modeli komunikacyjnych dostosowanych do efektywnej pracy z klientem oraz ze współpracownikami

6.2 Istota komunikacji – w kontekście mailowym

6.3 Przekazywanie informacji w zespole