

Program szkolenia

Jak poradzić sobie podczas trudnej rozmowy z klientem?

<https://bloomvise.pl/consulting/training/jak-poradzic-sobie-podczas-trudnej-rozmowy-z-klientem>

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

Moduł 1. Istota kultury dialogu, czyli świadome zarządzanie porozumieniem w kontekście współdziałania z Klientem

- 1.1 Pojęcie kultura dialogu - jakie ma znaczenie w procesie budowania relacji z klientem
- 1.2 Poznawcze i komunikacyjne składowe kultury dialogu – ich indywidualne dopasowanie
- 1.3 Kompleksowa komunikacja – zastosowanie modelu 7C w kontekście współdziałania i efektywności
- 1.4 Sztuka dyskusji – argumentowanie wypowiedzi z uwzględnieniem potrzeb własnych i rozmówcy

Moduł 2. Wzmocnienie emocjonalne w kontekście świadomego zarządzania sobą

- 2.1 Elementy budowania pewności siebie i ich znaczenie w odniesieniu do kultury dialogu – jak komunikacja kształtuje poczucie wartości. Jak radzić sobie z niepochlebnymi opiniami ze strony klientów
- 2.2 Zarządzanie emocjami – jak czytać siebie – narzędzia wsparcia i ich znaczenie w kontekście zdrowej komunikacji
- 2.3 Zarządzanie emocjami – jak czytać innych - narzędzia wsparcia i ich znaczenie w kontekście zdrowej komunikacji
- 2.4 Wielowymiarowe tworzenie relacji – zasada równości i wzajemnego szacunku w oparciu o kulturę organizacji

Moduł 3. Współpraca, komunikacja i sztuka wspólnego szukania rozwiązań cz. 1.

- 3.1** Przepracowanie idei skutecznej komunikacji w kontekście współpracy – operowanie własnymi emocjami – kontrola, rozumienie, przepracowanie
- 3.2** Cele i potrzeby – współdziałanie a sytuacje trudne – sposoby realizacji zadań w atmosferze pro-zespołowej
- 3.3** Analiza przypadku – w odniesieniu do gry sytuacyjnej (wybranej przez Klienta)

Moduł 4. Współpraca, komunikacja i sztuka wspólnego szukania rozwiązań cz. 2.

- 4.1** Idea konfliktów – jak zarządzać konfliktem w sposób proaktywny
- 4.2** Sztuka świadomej rezygnacji – odporność psychiczna jako ścisły element zarządzania emocjami w odniesieniu do komunikacji NCV
- 4.3** Zarządzanie rozwiązaniami – wsparcie asertywne w rozwiązywaniu sytuacji trudnych

Moduł 5. Analiza przypadków w odniesieniu do radzenia sobie podczas trudnej rozmowy z klientem

- 5.1** Przepracowanie w ramach pracy wspólnej przypadków wskazanych przez uczestników szkolenia – analiza przypadków, odstępów rozmów, typologia klienta, modyfikowanie zwrotów