

Program szkolenia

Zarządzanie emocjami w pracy z klientem

<https://bloomwise.pl/consulting/training/zarządzanie-emocjami-w-pracy-z-klientem>

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

Moduł 1. Idea świadomego teambuldingu, czyli zarządzania współpracą i współdziałaniem w zespole

- 1.1 Znaczenie pracy zespołowej w kontekście budowania wizerunku organizacji.
- 1.2 Elementy pracy zespołowej i ich rola w procesie pracy z klientem.
- 1.3 Zasady tworzenia efektywnego zespołu.
- 1.4 Role zespołowe – istota wsparcia i współdziałania.
- 1.5 Techniki efektywnego współdziałania w aspekcie komunikacji.
- 1.6 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 2. Profesjonalna obsługa i praca z klientem – istota procesu

- 2.1 Istota kreowania rzeczywistości – w jaki sposób tworzy się system wartości i jak wpływa na pracę z klientem.
- 2.2 Bariery komunikacyjne – co utrudnia proces komunikacji międzyludzkiej.
- 2.3 Styl komunikacyjny – dopasowanie w komunikacji pośredniej i bezpośredniej.
- 2.4 Skuteczne metody komunikacji z uwzględnieniem praw własnych i praw Klienta.
- 2.5 Błędy językowe i wyrażenia specjalistyczne, a ich odbiór przez rozmówcę.
- 2.6 Narzędzia kontroli rozmowy z klientem.
- 2.7 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 3. Psychologia emocji w pracy z klientem

- 3.1 Emocjonalna i racjonalna faza efektywnej komunikacji.
- 3.2 Wpływ emocji na relacje z klientem.
- 3.3 Jak rozmawiać o emocjach – stawianie granic w obsłudze klienta.
- 3.4 Zasady formułowania komunikatów z pozytywnym wydźwiękiem emocjonalnym.
- 3.5 Gaszenia emocji w sytuacjach trudnych.
- 3.6 Specyfika emocji pojawiających się w kontakcie osobistym, przez telefon, Internet, e-mail.
- 3.7 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 4. Radzenie sobie w kontekście sytuacji trudnych i stresowych

- 4.1 Zarządzanie swoimi emocjami – jak wpływać na swój poziom motywacji i zaangażowania mimo sytuacji trudnych i stresowych.
- 4.2 Stres - identyfikacja źródeł stresu, mechanizm powstawania stresu i jego wpływ na nasz organizm i naszą pracę.
- 4.3 Budowanie odporności na sytuacje stresowe.
- 4.4 Stres klienta – przyczyny rozwoju sytuacji trudnych i stresowych.
- 4.5 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 5. Budowanie poczucia wartości i pewności siebie w kontekście pracy z klientem

- 5.1 Asertywność w pracy z klientem.
- 5.2 Empatia – znaczenie i zasady świadomej współpracy z klientem.
- 5.3 Poszerzony aspekt aktywnego słuchania.
- 5.4 Prawidłowe zastosowanie informacji zwrotnej.
- 5.5 Narzędzia automotywacji.
- 5.6 Ćwiczenia rozwojowe.

Moduł 6. Aspekt praktyczny zarządzania emocjami w pracy z klientem

- 6.1 Zarządzanie emocjami i stresem – jak profesjonalnie wpływać na poziom emocji klienta i własnych.
- 6.2 Wygaszanie emocji – jak zatrzymać spiralę agresji.
- 6.3 Opanowanie negatywnych emocji – jak skutecznie poradzić sobie w sytuacji trudnej.
- 6.4 Sytuacje trudne – reklamacja, obiekcje, zastrzeżenia i ataki.

Moduł 7. Podsumowanie

7.1 Tworzenie bazy wiedzy z obszaru tematyki szkolenia.