

## Warsztaty rozwoju

### **Psychologia kontaktu z klientem. Efektywna obsługa klienta.**

#### **Cele :**

- Rozszerzenie wiedzy o komunikowaniu się i zwiększenie indywidualnej efektywności w komunikacji;
- Określenie i wykorzystanie w praktyce mechanizmów sprzedaży i czynników zapewniających sukcesy na tym polu;
- Opanowanie konkretnych umiejętności przydatnych w procesie obsługi klienta.

#### **I. OBSŁUGA KLIENTA JAKO PROCES.**

Główne cele pracowników obsługi klienta.

1. Etapy procesu sprzedaży:
2. „Szlifowanie diamentów” - czynniki sukcesu w obsłudze klienta.
3. Gdzie leży klucz do świata klienta
4. Budowanie pozytywnych relacji z klientem.
5. Psychologia klienta – jak zrozumieć motywacje i problemy klientów?
6. Profesjonalna komunikacja z klientem.

#### **II. PSYCHOLOGICZNE PODSTAWY KOMUNIKACJI WERBALNEJ I NIEWERBALNEJ.**

Trening skutecznej komunikacji i autoprezentacji (warsztat z użyciem kamery)

1. Podstawowe reguły i zasady komunikacji niewerbalnej.
2. Ćwiczenia warsztatowe z wykorzystaniem psychodramy i ćwiczeń głosowych.
3. Główne umiejętności komunikacyjne.
4. Komunikacja perswazyjna.
5. Komunikowanie jako podstawa skutecznej rozmowy handlowej. Cechy efektywnej komunikacji.
6. Reguły prowadzenia skutecznego dialogu w procesie sprzedaży.

**Forma zajęć :** wykład i zajęcia warsztatowe z użyciem kamery, psychodrama,  
**Czas realizacji :** 2 dni szkoleniowe po 8 h

**Termin :** do uzgodnienia  
**Uczestnicy :** maksymalnie 12 osób ( pracownicy BOKów )  
**Cena szkolenia :** do uzgodnienia

Wyślij zapytanie na adres [szkolenia@work-point.pl](mailto:szkolenia@work-point.pl)