

SKUTECZNA OBSŁUGA KLIENTA

Trener: Iłona Anczarska

Cel szkolenia:

- ❖ Obsługa klienta na profesjonalnym poziomie, zgodnie ze współczesnymi standardami obowiązującymi na rynku
- ❖ Zapoznanie z metodami profesjonalnego radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem

Jakie zagadnienia obejmuje szkolenie:

- ❖ Współczesne standardy obsługi klienta
- ❖ Budowanie pozytywnego wizerunku w kontakcie z klientem
- ❖ Docieranie do psychologicznych i merytorycznych potrzeb klientów
- ❖ Dopasowywanie się do psychologicznego typu klienta
- ❖ Radzenie sobie z obiekcjami
- ❖ Reagowanie na zastrzeżenia
- ❖ Radzenie sobie z krytyką i agresją
- ❖ Radzenie sobie z trudnymi emocjami
- ❖ Nieinwazyjna sprzedaż dodatkowa
- ❖ Podsumowanie szkolenia

Korzyści dla uczestników:

- ❖ Budowanie profesjonalnego wizerunku w kontakcie z klientem
- ❖ Budowanie partnerskich relacji
- ❖ Podwyższenie pewności poczucia siebie
- ❖ Świadomość własnych mocnych stron w kontakcie z klientem
- ❖ Zwiększenie poczucia wpływu w kontakcie z klientem
- ❖ Radzenie sobie w sytuacjach stresowych z klientem

Trener

Ilona Anczarska

Psycholog. Posiada wieloletnie doświadczenia w pracy z grupą. Pracuje na rynku szkoleniowym od 1999 r. Współpracuje z firmami szkoleniowymi i doradczymi jako niezależny trener i konsultant. Specjalizuje się w realizacji projektów szkoleniowych z zakresu obsługi klienta, komunikacji w zespole, zarządzania czasem, doskonalenia umiejętności menedżerskich i rekrutacji.

Brała udział w konstruowaniu projektów i realizacji szkoleń dla firm handlowych, gastronomicznych, wydawniczych, logistycznych oraz telekomunikacji.

Zajmuje się również oceną potencjału pracowników metodą assessment center i development center. Brała udział w projektach dla firm z branży budowlanej, handlowej, finansowej, produkcyjnej i ubezpieczeniowej.

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY NA SZKOLENIE OTWARTE

Prosimy o przesłanie wypełnionego formularza:
 faxem pod nr: **+48 22 436 63 64**

e-mailem: szkolenia@extreme.com.pl

Zamawiający Szkolenie	
Firma:	NIP:
Ulica:	Tel.:
Kod:	Fax:
Miejscowość:	E-mail:

Zgłoszenie dotyczy następujących szkoleń		
Szkolenie:	Data:	Miejscowość:
Szkolenia:	Data:	Miejscowość:

Warunkiem udziału wymienionych niżej osób w szkoleniu jest przesłanie wypełnionego formularza wraz z podpisem osoby uprawnionej od akceptacji kosztów szkolenia oraz dokonanie wpłaty na podany poniżej numer konta w terminie nie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia szkolenia.

Anulowanie zgłoszenia udziału w szkoleniu musi być dokonane w formie pisemnej (przesłane faksem wraz z podpisem) w terminie nie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia szkolenia. W przypadku przekroczenia wyżej określonego terminu, Zamawiający Szkolenie zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości 100% kosztów uczestnictwa w szkoleniu.

Osoby zgłaszane na szkolenia						
Imię i nazwisko	Stanowisko	Nazwa szkolenia	Telefon	Fax	E-mail	Cena za osobę
					Łączna kwota	
					Rabat	
					Do zapłaty	

Opłatę za Szkolenie należy wpłacić na poniższy numer konta:

17 1240 1125 1111 0000 0701 2677 prowadzony przez: Bank Pekao S.A. IX O/Warszawa

Wyrażam zgodę na przetwarzanie zawartych w formularzy danych osobowych dla celów marketingowych przez firmę ZB Corp. (Extreme Management Solutions - Extreme Group) zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (z dnia 29 sierpnia 1997 roku, Dz. U. Nr 133, poz. 833) oraz na otrzymywanie pocztą elektroniczną informacji marketingowych dotyczących szkoleń i usług doradczych Extreme Group, zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (z dnia 18 lipca 2002 roku, Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. Zm).

Oświadczam, że zapoznałem/-łam się i akceptuję warunki uczestnictwa w szkoleniach otwartych organizowanych przez firmę ZB Corp.

.....
 Data

.....
 Podpis osoby uprawnionej do akceptacji kosztów

.....
 Pieczęćka

EXTREME MANAGEMENT SOLUTIONS – EXTREME GROUP

Al. KEN 94/19, 02-722 Warszawa

tel. +48 22 448 25 38, fax: +48 22 436 63 64

e-mail: extreme@extreme.com.pl www.extreme.com.pl www.grupaextreme.pl