Projekt: „Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej”
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

KARTA ZGŁOSZENIA

uczestnictwa w szkoleniach organizowanych przez Centrum Edukacji Grupa ORLEN w ramach projektu współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Tytuł projektu: Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej
Numer i nazwa Poddziałania projektu: 8.1.1 Wsparcie rozwoju kwalifikacji zawodowych i doradztwo dla przedsiębiorstw
Okres realizacji projektu: od 01.02.2012 r. do 31.12.2013 r.
Obszar objęty projektem: województwo mazowieckie
Miejsce organizacji szkolenia: Sala szkoleniowa - Warszawa, Ul. Wspólna 41, II piętro

Dane przedsiębiorstwa:

PROSIMY O (CZYTELNE) UZUPEŁNIENIE WSZYSTKICH DANYCH !

Nazwa : ……..…… **Adres:** ……..……

Osoba do kontaktu ……

Telefon: …… **E-mail:** ……..…

NIP: ……..……..... **REGON:** …….. **PKD:** ……

Nr KRS oraz miejsce wpisu ……..……..

Nr EDG oraz miejsce wpisu ……

Osoba do reprezentacji przedsiębiorstwa (podana w KRS/EDG) ……..

Wielkość przedsiębiorstwa: mikro/małe/średnie (niepotrzebne skreślić) *

Deklarujemy zgłoszenie pracownika/ów w szkoleniu:

„Sposoby radzenia sobie z trudnym i wrażliwym klientem”

	Imię	Nazwisko	Termin szkolenia
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			.

Koszt uczestnictwa (dla 1 uczestnika) :

- dla mikro i małych przedsiębiorstw – 109,00 zł brutto
- dla średnich przedsiębiorstw - 163,50 zł brutto

Cena obejmuje: przeprowadzenie szkolenia, materiały szkoleniowe, promocyjne, podręcznik, serwis konferencyjny podczas przerw, lunch, nocleg (dla osób spoza regionu płockiego) oraz zaświadczenie ukończenia szkolenia.

Uwaga: ilość miejsc w projekcie jest ograniczona, decyduje kolejność zgłoszeń.

Dokumenty wymagane do uczestnictwa w szkoleniu (do pobrania ze strony www.pk.centrumedukacji.pl) : kserokopia wpisu do Ewidencji Działalności Gospodarczej lub KRS, kserokopia sprawozdania finansowego z 3 ostatnich lat lub oświadczeniem, że nie mają Państwo obowiązku sporządzania sprawozdań finansowych / 1 dla każdej z firmy /, zaświadczenie o zatrudnieniu - zał. 6 / wypełnia każdy z uczestników/, deklaracja uczestnictwa w projekcie - zał. 2 / wypełnia każdy z uczestników/, formularz danych osobowych PEFS - zał. 4 / wypełnia każdy z uczestników/, oświadczenie uczestnika o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych - zał. 3 / wypełnia każdy z uczestników/.

PROGRAM SZKOLENIA:

CENTRUM EDUKACJI
GRUPA ORLEN

Projekt: „Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej”
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Fundusz Społecznego

Wprowadzenie
- Powitanie uczestników.
- Wprowadzenie do tematyki szkolenia.
- Określenie oczekiwań uczestników, a zaplanowany program.
- Zapoznanie uczestników z celami szkolenia.
- Omówienie programu szkolenia i dydaktyki.

Potrzeby i oczekiwania klientów
- Hierarchia potrzeb konsumenckich
- Rodzaje potrzeb konsumenckich
- Percepcja ceny produktu
- Percepcja i ocena jakości produktu

Trudni klienci
- Dlaczego Klienci bywają „trudni”
- Jak odróżnić klienta "wymagającego" od klienta "trudnego"
- Typologia Trudnych Klientów
- Sposoby postępowania z konkretnymi typami trudnych klientów
- Jak trudny klient może stać się źródłem rozwoju firmy

Trudni klienci
- Dlaczego Klienci bywają „trudni”
- Jak odróżnić klienta "wymagającego" od klienta "trudnego"
- Typologia Trudnych Klientów
  - Klient bojaźliwy
  - Klient zdezorganizowany
  - Klient wszystkowiedzący
  - Klient arogancki
  - Klient powściągliwy
  - Klient entuzjasta
  - Klient „zawsze na nie”
  - Klient krzyczący
  - Klient który kłamie
  - Inne typy

Radzenie sobie z trudnymi klientami
- Sposoby i metody postępowania z konkretnymi typami trudnych klientów.
  - Wysłuchanie
  - Pominięcie
  - Zasłona dymna
  - Technika filtra
  - Metoda referencyjno-buforowa
  - Techniki dodatkowe

Obiekcje i zastrzeżenia
- Czym są obiekcje i zastrzeżenia klienta
- Dlaczego klienci maja obiekcje i zastrzeżenia
- Obiekcji rzeczywiste i ukryte
- Rodzaje obiekcji
- Podejście do obiekcji
- Dlaczego nie należy obawiać się obiekcji

Pokonywanie obiekcji i zastrzeżeń
- Sposoby radzenia sobie z obiekcjami
- Techniki pokonywanie zastrzeżeń
- Obsługa reklamacji

Projekt: „Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej”
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Fundusz Społecznego

Skuteczna komunikacja w kontaktach z trudnymi klientami

- Metody kierowania rozmową z klientem
- Techniki zadawania pytań
- Aktywne słuchanie (c.d.)
- Budowanie skutecznej argumentacji
- Sposoby kończenia rozmowy z trudnymi klientami.

Budowanie skutecznej argumentacji

- Metody skutecznej argumentacji
    - opartej o prezentacje korzyści
    - opartej o frazy i ciągi logiczne
- Podstawowe strategie Perswazyjne

Stres w pracy z trudnym klientem

- Trudny Klient jako źródło stresu
- Radzenie sobie ze stresem a jakość obsługi klienta
- Metody i narzędzia radzenia sobie ze stresem (c.d.)

Podsumowanie

- Najważniejsze wnioski płynące ze szkolenia
- Stworzenie Indywidualnego Planu Rozwoju
- Ocena szkolenia

Projekt: „Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej”
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Pieczątka firmowa	Data, pieczątka i podpis osoby zgłaszającej**

* mikroprzedsiębiorstwo - zatrudnia 2 - 9 prac., a roczny obrót i/lub całkowity bilans roczny nie przekracza 2 mln €
małe przedsiębiorstwo - zatrudnia 10 - 49 prac., a roczny obrót i/lub całkowity bilans roczny nie przekracza 10 mln €
średnie przedsiębiorstwo - zatrudnia 50 - 249 prac., a roczny obrót nie przekracza 50 mln € a/lub całkowity bilans roczny nie przekracza 43 mln €

* * Zapoznałem/am się z regulaminem rekrutacji i uczestnictwa w projekcie „Profesjonalna kadra – szkolenia dla pracowników branż handlowej, transportowej i finansowej”, który jest dostępny na stronie internetowej projektu i w Biurze Projektu oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w przesłanym formularzu dla potrzeby niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji przez firmę Centrum Edukacji Sp. z o.o. zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 o Ochronie Danych Osobowych Dz. Ust. Nr 133 pozycja 883.

Przesłanie karty zgłoszenia jest jednoznaczne z udziałem w szkoleniu.