

## **Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem w urzędzie**

### **Cele:**

1. Przypomnienie uczestnikom najważniejszych zasad profesjonalnej obsługi klienta.
2. Przygotowanie uczestników do radzenia sobie z sytuacjami trudnymi i konfliktowymi oraz z profesjonalną obsługą trudnego klienta.
3. Dostarczenie uczestnikom wiedzy nt. narzędzi zwiększających efektywność kontaktów z klientami.
4. Uświadomienie roli efektywnej komunikacji i asertywności w procesie obsługi klientów.

### **Metodologia szkolenia**

Zajęcia prowadzone są w formie aktywizującej uczestników. Miniwykłady są zazwyczaj wprowadzeniem do dyskusji z uczestnikami przeplatanych gdzieś ćwiczeniami warsztatowymi i wspólną pracą nad wnioskami czy wskazówkami do zastosowania przez uczestników w praktyce.

### **Program:**

#### **1. Dlaczego trzeba i dlaczego warto zajmować się profesjonalną obsługą w urzędzie?**

- Skąd się wzięł klient w urzędzie?
- Dlaczego musimy zajmować się profesjonalną obsługą w instytucjach publicznych?
- Dlaczego warto się zajmować profesjonalną obsługą, czyli co my z tego mamy?
- Bariery mentalne, czyli dlaczego bywa tak trudno?
- Gdzie nasza empatia?
- Czy urzędnik rzeczywiście ma być sługą?
- Rola kierowników w zapewnieniu profesjonalnej obsługi
- Co składa się na profesjonalną obsługę w urzędzie?
- Organizacyjne czynniki wpływające na jakość obsługi klientów w urzędzie.
- Czym są oraz jak opracować i wdrożyć wewnętrzne standardy obsługi klientów?

#### **2. Komunikacja interpersonalna podstawą profesjonalnej obsługi klienta**

- Przypomnienie podstaw efektywnej komunikacji interpersonalnej.
- Autoanaliza własnego stylu komunikacji – test dla uczestników.
- Od czego zależy efektywność komunikacji?
- Dlaczego komunikacja bywa nieskuteczna?
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich pokonywania.
- Co nasze ciało mówi innym ludziom, co ich ciało mówi nam?
- Zgodność języka ciała z językiem mówionym oraz rozpoznawanie nastawienia klienta poprzez analizy jego mowy ciała.

#### **3. Urzędnik i jego rola w profesjonalnej obsłudze klienta – standardy zachowań**

- Jaki profesjonalny urzędnik być nie powinien, czyli co nas wkurza w tych, którzy nas obsługują?
- Pożądane postawy i standardy zachowań każdego urzędnika podczas obsługi klientów
- Urzędniczy savoir-vivre

#### **4. Najważniejsze zasady obsługi przez telefon**

- Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych nawiązywanych i odbieranych
- Telefoniczny savoir-vivre
- Jak szybko i efektywnie prowadzić rozmowy telefoniczne?

#### **5. Trudne sytuacje w obsłudze klienta**

- Skąd się biorą trudni klienci i jak urzędnicy zazwyczaj chcą sobie z nimi radzić?
- Co to jest trudny klient i kto nim nie jest?
- Typy trudnego klienta i sposoby radzenia sobie z nim

#### **6. Asertywność w obsłudze**

- Czym jest zachowanie asertywne?
- Zachowania asertywne na tle zachowań agresywnych, uległych i manipulujących
- Dlaczego dążymy do zachowań asertywnych?
- Techniki asertywne stosowane w trudnych sytuacjach

#### **7. Manipulacja – jak się przed nią bronić i jak ją wykorzystywać z korzyścią dla obu stron**

- Jak działa mechanizm pozwalający manipulować ludźmi
- Czy manipulacja jest zawsze zła?
- Zasada kontrastu
- Zasada wzajemności
- Zasada lubienia i sympatii
- Zasada zaangażowania i konsekwencji
- Zasada społecznego dowodu słuszności
- Zasada autorytetu
- Zasada niedostępności