



## EXCELENȚA ÎN COMUNICAREA CU CLIEȚII

Curs open, București

### OBIECTIVE

- ✓ Îmbunătățirea abilităților de ascultare activă și comunicare asertivă în relația cu clienții
- ✓ Îmbunătățirea abilităților de persuasiune folosind tehnici de rezolvare a obiectivelor, tehnici de influențare
- ✓ Cursanții vor învăța cum să transforme orice interacțiune cu clienții într-o experiență productivă
- ✓ Vor ști să trateze cu profesionalism clienții dificili, recastigând încrederea acestora
- ✓ Vor putea să controleze propriile reacții când clienții reacționează la nivel emoțional
- ✓ Vor putea să explice de ce satisfacerea nevoilor clienților la nivel uman este esențială pentru succesul personal și al organizației
- ✓ Vor ști să trateze cu profesionalism clienții dificili și să le recastige încrederea

### PROGRAMA CURS

#### I. ROLUL ANGAJAȚILOR ÎN CONSILIEREA CLIEȚILOR

- Importanța poziției și rolului personal în dezvoltarea loialității cliențului
- “Statutul” angajatului – Consilier/Consultant
- Implicarea personală a angajatului, dincolo de procedura de lucru
- Cum își creează clienții percepția asupra calității serviciilor

#### II. ASPECTE ESENȚIALE ÎN COMUNICAREA CU CLIEȚUL

- Bariere în comunicarea cu clienții
- Comunicarea - cheia construirii relației cu clienții
- **Comunicare verbală**
  - Limbajului negativ:  
Jargonul, Regionalismele, Cuvinte dure, Cuvinte exagerat de complexe, Clisee,
  - Limbajul pozitiv
- **Comunicarea paraverbală**- inflexiunea, tonalitatea, ritmul și volumul vocii, debitul verbal
- **Comunicarea nonverbală**- limbajul trupului, mimica, limbajul timpului
- **Limbajul trupului și influențarea atitudinii de către acesta**

### **III. CURTOAZIA IN COMUNICAREA TELEFONICA CU UN CLIENT**

- Folosirea formulelor de curtoazie eficace in relatia cu clientul
- Expresii de folosit si de evitat la telefon
- Respectati prioritatile
- Folositi formule de curtoazie eficace
- Telefonul va poate simplifica viata
- Atitudinea la telefon
- Reguli de lasare a mesajelor

### **IV. TEHNICI DE COMUNICARE EFICACE si CONSILIERE A CLIENTULUI**

- Perceptia
- Reformularea
- Emiterea mesajelor - Regula celor 5C
- Asertivitatea
- Tehnici persuasive de influentare – Legile reciprocitatii, simpatiei, autoritatii, contrastului

### **V. IDENTIFICAREA NEVOILOR SI COMPORTAMENTUL ADECVAT**

- Identificarea nevoilor, motivatiei si a interesului celorlalti
- Valori care conduc procesele de adecvare la nevoile clientului extern
- Stricta interpretare: paradigma mentala si pozitiile defensive
- Empatia. Tehnici de comunicare empatica
- Crearea relatiilor cu ajutorul ascultarii active si selective

### **VI. PSIHOLOGIA CLIENTILOR DIFICILI si MANAGEMENTUL ACESTORA**

- Conflictul
- Rezolvarea conflictului
- Tipologii de clienti dificili
  - Taciturnul, Vorbaretul, Genul prietenos, Puternicul, Grandomanul, Ocupatul,
  - Clientul cu experienta, Clientul fara experienta, Timidul, Nekeriosul,
- Modalitati de abordare a clientilor dificili
- Cine sunt clientii nostri?
- Modalitati de tratare a reclamatiiilor clientului

### **VII. PREVENIREA si REZOLVAREA RECLAMATIILOR CLIENTULUI**

- Cum construim si mentinem relatii bune cu cei din jur
- Folosirea empatiei si asertivitatiei pentru evitarea confruntarilor
- Modelul CCS de prevenire a conflictelor
- Reclamatiiile clientului – oglinda a activitatii
- Pasii rezolvarii unei reclamatii facute de catre client
- Servisarea clientului la standarde ridicate
- Cum să oferi și să primești feedback de la client
- Cum sa critici în mod constructiv, fara a demotiva

### **VIII. FACTORI STRESORI IN RELATIA CU CLIENTUL**

- Factorii stresori in procesul de asistenta clienti
- Efectele stresului pe termen scurt si lung
- Tehnici eficiente de controlul al stresului
- Personal vs professional

## TRAINER

### **DANIELA GHEORGHE**

**Daniela** are peste 7 ani de experienta in livrarea de solutii de invatare si dezvoltare adresate echipelor de vanzari din industria financiar-bancara. A livrat pentru 250 de sesiuni de training, fiind prezenti la cursurile ei pentru 3000 de participanti.

Avand o gandire strategica si orientata spre rezultate.

Pe parcursul experientei sale profesionale a coordonat proiecte ample de training si de imbunatatire a lucrului cu clientii, fiind un promotor al autodepasirii, obtinand ea insasi rezultate excelente si aprecierea bordului companiei.

### **TARIF**

Tariful pentru acest training este de 230 Euro + TVA/ participant.

Tariful include:

- Livrarea cursului timp de 2 zile, 9.00 – 17.00
- Suportul de curs
- Diploma de participare la curs
- Pauze de pranz si pauze de cafea