

Profesjonalna obsługa klienta

Spokój i skuteczność w każdej sytuacji

Kontakt

Monika Wójcik
Business Development Manager
monika.wojcik@gbbc.pl
+48 603 110 363

Umów spotkanie



Profesjonalna obsługa klienta - przewaga, której nie da się skopiować

Podczas warsztatów odkryjemy tajniki skutecznej obsługi klienta i zrozumiemy, czego klienci naprawdę oczekują w kontakcie z firmą. Wspólnie przyjrzymy się aktualnym trendom, przeanalizujemy typowe błędy i wypracujemy standardy komunikacji, które da się wdrożyć od razu - niezależnie od kanału obsługi.

Nie zabraknie też perspektywy klienta wewnętrznego i sposobów, jak usprawnić współpracę w firmie, żeby klienci zewnętrzni odczuwali realną poprawę. Ważną częścią szkolenia jest również „ciemna strona” obsługi klienta: emocje, stres, przeciążenie i mikrostrategie regeneracji.

Profesjonalna obsługa klienta to **program rozwojowy**, który ma pomóc zespołowi:

- podnieść jakość komunikacji i doświadczenie klienta,
- skrócić czas reakcji i usprawnić priorytety,
- pewniej prowadzić rozmowy trudne i reklamacyjne,
- działać spójnie w zespole (klient wewnętrzny),
- chronić energię i odporność psychiczną pracowników.

Jakich zagrożeń unikasz, wybierając szkolenie Profesjonalna obsługa klienta?

Z perspektywy uczestnika:

- Przeciążenia i frustracji wynikającej z trudnych rozmów,
- Braku pewności w rozmowach roszczeniowych i eskalacjach,
- Chaosu w multitaskingu i „gaszenia pożarów” cały dzień,
- Wciągania emocji klienta i zabierania ich do domu,
- Poczucia, że „cokolwiek zrobię, i tak będzie źle”.

Z perspektywy organizacji:

- Eskalacji konfliktów i strat wizerunkowych,
- Długich czasów odpowiedzi i spadku satysfakcji klienta,
- Niespójnej komunikacji między kanałami i pracownikami,
- Rosnącej liczby reklamacji wynikających z nieporozumień,
- Rotacji i wypalenia w zespołach obsługi.





Co zyskasz, biorąc udział w programie?

Z perspektywy uczestnika:

- Większa pewność w rozmowach trudnych i roszczeniowych,
- Umiejętność jasnego, krótkiego i skutecznego odpowiadania,
- Lepsze priorytetyzowanie i praca w multitaskingu bez chaosu,
- Techniki obniżania napięcia i domykania rozmów bez przenoszenia emocji „do domu”,

Z perspektywy organizacji:

- Spójny standard komunikacji w różnych kanałach obsługi,
- Krótszy czas reakcji i mniej "spraw wiszących"
- Mniejsza liczba eskalacji, konfliktów i reklamacji wynikających z nieporozumień,
- Wyższa lojalność i zaufanie klientów dzięki przewidywalnej jakości obsługi,

Dla kogo jest to szkolenie?

Program kierujemy do:

- Dla zespołów obsługi klienta,
- Dla sprzedaży i handlowców, którzy obsługują klientów po zakupie,
- Dla liderów, team liderów i koordynatorów jakości obsługi,
- Dla działów back office współpracujących z klientem wewnętrznym.

Profesjonalna obsługa klienta nie jest:

- Dla tych co oczekują "gotowych formułek" bez ćwiczeń i wdrożenia,
- Dla zespołów, które nie chcą pracować na realnych case'ach z firmy,
- Dla organizacji, które nie są gotowe ustalić jasnych standardów i priorytetów w obsłudze klienta.





Program Szkolenia

Moduł I: Standard obsługi i oczekiwania klienta

- Czego klienci naprawdę oczekują w kontakcie z firmą,
- Dziesięć powszechnych błędów w obsłudze klienta — jak ich unikać i czym je zastąpić
- „Moment prawdy” w Twojej firmie: gdzie klient ocenia nas najbardziej

Moduł II: Szybkość reakcji, kanały kontaktu i jakość komunikacji

- „Czekam i czekam” - jak długo klient realnie czeka i jak zarządzać oczekiwaniami,
- Dostosowanie wypowiedzi do kanału obsługi: telefon / e-mail / social media,
- Struktura skutecznej odpowiedzi: krótko, konkretnie, z kolejnym krokiem,
- Mini-standardy: czas reakcji, priorytety, eskalacje.

Moduł III: Reklamacje, roszczenia i sytuacje trudne

- Kiedy roszczenie klienta jest uzasadnione, a kiedy nie - jak to rozpoznawać
- Deeskalacja, asertywność i „mówienie nie” bez konfliktu
- Prowadzenie rozmowy reklamacyjnej: fakty-emocje-rozwiązanie-domknięcie

Moduł IV: Klient wewnętrzny, organizacja pracy i odporność emocjonalna

- Klient wewnętrzny i zewnętrzny - jak usprawnić współpracę, żeby klient zewnętrzny to odczuł,
- Multitasking i priorytetowanie zadań w obsłudze klienta,
- Ukryty koszt bycia miłym - emocje, mechanizmy obronne, ryzyko wypalenia,
- Jak nie zabierać złych emocji do domu: mikrostrategie, granice, regeneracja po trudnych rozmowach,
- Podsumowanie i plan wdrożenia.





Jak wzmocnimy efekty szkolenia?

Szkolenie się kończy... i nic? Wir codziennych obowiązków nie pozwala zastosować nabytych umiejętności? Znasz to?

W GBBC wierzymy, że szkolenie ma sens tylko wtedy, kiedy przyniesie realną zmianę. Jest to możliwe dzięki zderzeniu teorii z praktyką i codzienną pracą. Dlatego **w naszych programach stosujemy autorską koncepcję sesji wzmacniających (Follow-Up).**

Wzmocnienie trwa 8 tygodni i składa się z 3 elementów:

1. Praca wdrożeniowa (zadania do wykonania w rzeczywistości biznesowej uczestników).
2. Omówienie wyzwań wdrożeniowych z pkt 1., przypomnienie najważniejszych zagadnień + sesja Q&A. (2h online)
3. Pytania niezadane - kontakt z trenerem za pośrednictwem przestrzeni roboczej.



Trener prowadzący
Łukasz Piątek

Ekspert w budowaniu relacji z klientami w wymagającym środowisku biznesowym

Łukasz Piątek to trener i menedżer z wieloletnim doświadczeniem w bezpośredniej pracy z klientami B2B. Przez ponad 15 lat odpowiadał za relacje z kluczowymi klientami oraz zespoły, które obsługiwały złożone, często trudne procesy sprzedażowe i posprzedażowe.

Doświadczenie zdobywał w branżach o wysokich oczekiwaniach jakościowych i regulacyjnych - m.in. w bankowości, ubezpieczeniach i leasingu - współpracując z takimi organizacjami jak EFG Eurobank, BGŻ, Raiffeisen Leasing czy PKO Leasing. Doskonale rozumie presję, pod jaką funkcjonują zespoły obsługi klienta, oraz realne wyzwania związane z emocjami, reklamacjami i utrzymaniem długofalowej współpracy.

W ramach szkolenia **Profesjonalna obsługa klienta** Łukasz pokazuje, jak budować lojalność klientów poprzez świadomą komunikację, jasne zarządzanie oczekiwaniami oraz skuteczne reagowanie w sytuacjach trudnych. Uczy, jak rozwiązywać problemy bez eskalacji napięć i jak zamieniać nawet wymagające sytuacje w element wzmacniający relację z klientem.



Cennik

Zakres	Premium	Standard	Basic
2 dniowe szkolenie	✓	✓	✓
1 dniowa ewaluacja - praktyczne wdrożenie wypracowanych rozwiązań	✓	✗	✗
Follow Up sesja wzmacniająca	✓	✓	✗
Przestrzeń robocza dla uczestników na 6 miesięcy	✓	✗	✗
Przestrzeń robocza dla uczestników na 3 miesiące	✗	✓	✓
Kalibracja szkolenia	✓	✓	✓
Raport poszkoleniowy	✓	✓	✓
Omówienie raportu	✓	✓	✓
Rekomendacje trenera	✓	✓	✓
Certyfikat (obramowany)	✓	✓	✓
Certyfikat w wersji elektronicznej	✓	✓	✓
Ankieta PRE	✓	✓	✓
Liczebność Grupy do 16 osób	✓	✓	✓
Cena	26 250 zł	19 250 zł	14 000 zł

Skontaktuj się z nami!

Monika Wójcik
Business Development Manager
monika.wojcik@gbbc.pl
+48 603 110 363



Cennik

Zakres	Premium	Standard	Basic
2 dniowe szkolenie	Tak	Tak	Tak
1 dniowa ewaluacja - praktyczne wdrożenie wypracowanych rozwiązań	Tak	Nie	Nie
Follow Up sesja wzmacniająca	Tak	Tak	Nie
Przestrzeń robocza dla uczestników na 6 miesięcy	Tak	Nie	Nie
Przestrzeń robocza dla uczestników na 3 miesiące	Nie	Tak	Tak
Kalibracja szkolenia	Tak	Tak	Tak
Raport poszkoleniowy	Tak	Tak	Tak
Omówienie raportu	Tak	Tak	Tak
Rekomentacje trenera	Tak	Tak	Tak
Certyfikat (obramowany)	Tak	Tak	Tak
Certyfikat w wersji elektronicznej	Tak	Tak	Tak
Ankieta PRE	Tak	Tak	Tak
Liczebność Grupy do 16 osób	Tak	Tak	Tak
Cena	26 250 zł	19 250 zł	14 000 zł

Masz pytania?

Skontaktuj się z nami!

Monika Wójcik
Business Development Manager
monika.wojcik@gbbc.pl
+48 603 110 363





Kim jesteśmy i czym się zajmujemy?

GBBC to butikowa firma oferująca **analizy, diagnozy, doradztwo, szkolenia, wdrożenia**. Działamy w obszarach strategii, sprzedaży, zakupów, marketingu, HR oraz negocjacji. Nasz zespół tworzą ludzie, którzy odróżniają teorię od praktyki.



szkolimy



doradzamy



wdrażamy

Co gwarantujemy?

Praktyczne doświadczenie:

- Skalowaliśmy biznesy z poziomu mikrofirmy do kilkusetosobowych zespołów
- Tworzyliśmy i wdrażaliśmy strategię
- Implementowaliśmy OKRy
- Odpowiadaliśmy za marketing
- Tworzyliśmy procesy sprzedażowe
- Zarządzaliśmy zasobami ludzkimi
- Kreowaliśmy i realizowaliśmy polityki zakupowe

Robimy to od ponad 20 lat.

Metody, w które naprawdę wierzymy i które działają w prawdziwym świecie. Widzieliśmy wielu szewców chodzących bez butów. Nie jesteśmy jednym z nich. Działamy korzystając z metod, do których przekonujemy naszych klientów:

- Mamy jednostronicową strategię
- Pracujemy na OKR
- Mamy opisany proces sprzedaży i podzielone role
- Tworzymy ABM dla naszych Buyer Person
- Generujemy leady w zdefiniowanych segmentach
- Negocjujemy nielinearnie
- Regularnie akcelerujemy nasze lejki

Oparcie o fakty, dzięki współpracy z:



Uniwersytet
Ekonomiczny
w Katowicach





Zaufali nam m.in.:



Rekomenduję współpracę z Panem Grzegorzem Barszczem w roli konsultanta strategicznego.

Anatol Timoszuik, Prezes Zarządu, AC. S.A.

*Z przyjemnością polecam usługi świadczone przez GBBC (...) mam pewność, że wiedza i umiejętności wyniesione z sali szkoleniowej pomogą nam osiągać wyznaczone cele. (...) Zespół GBBC zapewnił nam doskonałe doświadczenie (...)
Gorąco polecam współpracę z GBBC*

Paulina Zawila, Sales Director, dr ERYK S.A.

Grzegorz Barszcz udowodnił, że wie nie tylko CO trzeba zrobić, ale również JAK to zrobić. Bez cienia wątpliwości polecamy Grzegorza i GBBC do roli konsultanta strategicznego.

Piotr Dębicki, CEO, Formika

Szkolenie (...) zostało przygotowane i poprowadzone w sposób bardzo rzetelny i profesjonalny. Wiedza i sposób jej prezentacji oraz perfekcyjna obsługa zapewniły uznanie i zaangażowanie uczestników w prowadzone zajęcia.

Tomasz Żyła, Dyrektor Departamentu Zakupów, Tauron Wytwarzanie

