

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.



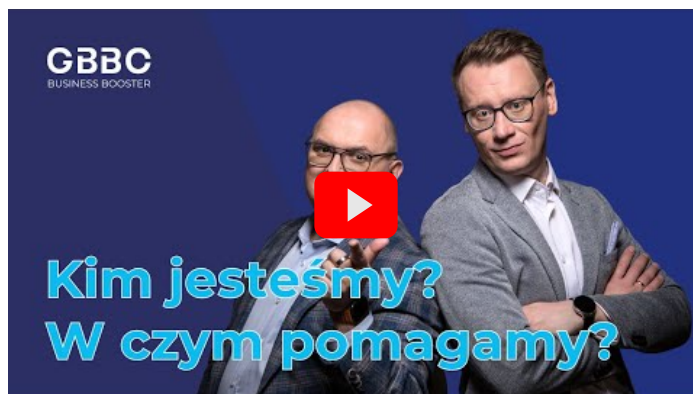
Cennik

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





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 Timoszek, 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

