



**Warsztaty rozwoju**  
**Psychologia kontaktu z klientem. Efektywna obsługa klienta.**  
**(część I)**

**Cele :**

- Rozszerzenie posiadanej wiedzy o komunikowaniu się i zwiększenie indywidualnej efektywności w komunikacji;
- Określenie i wykorzystanie w praktyce mechanizmów sprzedaży i czynników zapewniających sukcesy na tym polu;
- Opanowanie konkretnych umiejętności przydatnych w procesie obsługi klienta.

**I. OBSŁUGA KLIENTA JAKO PROCES.**

Główne cele pracowników obsługi klienta.

1. Etapy procesu sprzedaży
2. „Szlifowanie diamentów” - czynniki sukcesu w obsłudze klienta.
3. Gdzie leży klucz do świata klienta?
4. Budowanie pozytywnych relacji z klientem.
5. Psychologia klienta – jak zrozumieć motywacje i problemy klientów?
6. Profesjonalna komunikacja z klientem.

**II. PSYCHOLOGICZNE PODSTAWY KOMUNIKACJI WERBALNEJ I NIEWERBALNEJ.**

Trening skutecznej komunikacji i autoprezentacji (warsztat z użyciem kamery)

1. Podstawowe reguły i zasady komunikacji niewerbalnej.
2. Ćwiczenia warsztatowe z wykorzystaniem psychodramy i ćwiczeń głosowych.
3. Główne umiejętności komunikacyjne.
4. Komunikacja perswazyjna.
5. Komunikowanie jako podstawa skutecznej rozmowy handlowej.
6. Cechy efektywnej komunikacji.
7. Reguły prowadzenia skutecznego dialogu w procesie sprzedaży.

**Forma zajęć:** wykład i zajęcia warsztatowe z użyciem kamery, psychodrama,  
**Czas realizacji:** 2 dni szkoleniowe po 8 h

**Termin:** do uzgodnienia  
**Uczestnicy:** od 8 do 12 osób  
**Cena warsztatu:** do uzgodnienia

Wyślij zapytanie na adres [szkolenia@work-point.pl](mailto:szkolenia@work-point.pl)