



# *Program rozwojowy po szkoleniu „Telefoniczna Obsługa Trudnego Klienta”*

**Cel:** przetestowanie w praktyce wiedzy i rozwiązań ze szkolenia tak, aby uporządkować zasady obsługi klientów

<b>PLAN NEWSLETTERÓW</b>	<b>DATY</b>
<b>Zadanie nr 1</b> – Zebranie wniosków, zasady obsługi klientów.	<b>Poniedziałek - 01.03</b>
<b>Zadanie nr 2</b> – Mówienie językiem możliwości.	<b>Środa – 03.03</b>
<b>Zadanie nr 3</b> – Intencje i okazywanie empatii na różne sposoby.	<b>Piątek – 05.03</b>
<b>Zadanie nr 4</b> – Odmawianie i asertywne A-B-C.	<b>Poniedziałek – 08.03</b>
<b>Zadanie nr 5</b> – Postępowanie w sytuacjach niezależnych.	<b>Środa – 10.03</b>
<b>Zadanie nr 6</b> – Podsumowanie i wzory rozmów.	<b>Piątek – 12.03</b>