



**IZA KREJCA-PAWSKI**

# **PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA**

**ĆWICZENIA DO DRUKU NA SZKOLENIE ONLINE**



**OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA – TRUDNE SYTUACJE.**

**Notatki i Twoje ważne wnioski:**

**Ważne wnioski – nad czym potrzebujesz popracować szczególnie? Co poprawić?**

**OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA – KOMUNIKATY.**

**Przekazywanie niepomysłnych wiadomości językiem możliwości.**

| Zapalne słowa | Lepsza wersja |
|---------------|---------------|
|               |               |

**Przekazywanie niepomysłnych wiadomości językiem możliwości.**

| „Zła wiadomość” do przekazania | Przykładowe zdania z zastosowaniem języka możliwości |
|--------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                |                                                      |

**Ważne notatki:**

**Wyrażanie intencji.**

| Rodzaj intencji np. „moją rolą jest...” | Przykładowe zdania wyrażające Twoje intencje |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                         | ... i dlatego                                |
|                                         | ... i dlatego                                |

**Okazywanie empatii.**

| Oczekiwania klienta | Przykład komunikacji empatycznej<br>„czytanie w myślach – niespełnione oczekiwania klienta”<br>np. „Pewnie się Pan spodziewał, że ... a tymczasem ...) |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                                                                                                                                                        |



## PRZEKAZYWANIE ZŁYCH WIADOMOŚCI - PLAN ROZMOWY.

Zapisz trudną sytuację z klientem, a następnie napisz co powiedział do Ciebie klient:

Następnie przygotuj odpowiedź, stosując techniki komunikacji z klientami:

1: Użyj języka możliwości, intencji lub empatii podczas przekazywania złej wiadomości:

Język możliwości

Asertywne intencje

Empatia

2: Jeśli to nie pomoże, odmów „jak przyjaciel”:

1

2

3

4

?

3: Na koniec : użyj asertywnej reakcji w stylu „A-B-C”:

A

B

C

**TRUDNE SYTUACJE – JAK REAGOWAĆ.**

Postępowanie w sytuacjach, na które nie mamy wpływu.

Opis trudnej sytuacji z klientem:

| Efekt,<br>jakiego oczekuje klient: | Przepisy, zasady, terminy: | Przeszkody - inne: |
|------------------------------------|----------------------------|--------------------|
|                                    |                            |                    |

Czego nie możecie zrobić i czego nie możecie powiedzieć klientowi:

Wszystko, co możecie zrobić i co możecie powiedzieć klientowi ( „język możliwości”, intencje, empatia):



## TYPOLOGIA KLIENTÓW

*Jak postępować z różnymi typami klientów?*

|                                                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>Typ analizujący</b></p>       |  |
| <p><b>Typ przyjacielski</b></p>    |  |
| <p><b>Typ entuzjastyczny</b></p>  |  |
| <p><b>Typ władczy</b></p>         |  |



## JAK POSTĘPOWAĆ Z „TRUDNYMI” KLIENTAMI

Co „przekonuje” dane typy klientów – lista ich charakterystycznych słów kluczy:

|                             |                              |
|-----------------------------|------------------------------|
| <b>Klient analizujący</b>   | <b>Klient władczy</b>        |
| <b>Klient przyjacielski</b> | <b>Klient entuzjastyczny</b> |

Przykładowy opis trudnej sytuacji :

Jak ją przekazać każdemu z typów klienta:

|                             |                              |
|-----------------------------|------------------------------|
| <b>Klient analizujący</b>   | <b>Klient władczy</b>        |
| <b>Klient przyjacielski</b> | <b>Klient entuzjastyczny</b> |





**PODSUMOWANIE SZKOLENIA.**

**Zapisz Twoje najważniejsze wnioski podsumowujące szkolenie.**

**Mój plan działania po szkoleniu:**