# Podsumowanie wykonania zadania numer 1.

**Zadanie A – Wyznaczam cel do osiągnięcia po szkoleniu.**

|  |
| --- |
| **Co chcę osiągnąć/ zmienić i do kiedy (daty od - do):** |
| **Co wdrożę: jakie metody i techniki zastosuję?** |
| **Jak to zrobię: przykłady mojego konkretnego zachowania:** |
| **Po czym poznam, że go osiągnąłem, jak będę mierzył, co będę liczył, jak zmienią się reakcje innych, moje zachowanie, emocje?** |
| **Moja nagroda: osiągnięcie czego, napędzi mnie do działania:** |
| **Podsumowanie: mój cel, wyrażony w formie dokonanej, pozytywnej wizji przyszłości:** |

**Zadanie B – Podsumowanie: zasady obsługi klientów.**

|  |
| --- |
| **Rolą naszego Zespołu jest:** |
|  |
| **Wrażenie, z jakim chcemy pozostawić klienta po zakończeniu rozmowy po sytuacji neutralnej:** |
|  |
| **Wrażenie, z jakim chcemy pozostawić klienta po zakończeniu rozmowy po sytuacji konfliktowej:** |
|  |
| **Podsumowując: zasady, którymi kierujemy się w obsłudze klienta:** |
|  |

# Podsumowanie wykonania zadania numer 2.

**Zadanie A – Mówienie językiem możliwości.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lista słów, których używanie buduje dobre wrażenia na kliencie:** | **Lista słów „zakazanych”:** |
|  |  |

**Zadanie B – Przekazywanie niepomyślnych wiadomości językiem możliwości.**

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

**Zadanie C – Ćwiczenia w parach i w zespole.**

Wykonaj ćwiczenia w parze - przekaż 4 złe wiadomości „językiem możliwości” – każda osoba w parze po 4 razy.

1.
2. 1.
	2.

# Podsumowanie wykonania zadania numer 3.

**Zadanie A – Wyrażanie intencji.**

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

**Zadanie B – Okazywanie empatii na różne sposoby.**

|  |
| --- |
| **Opis sytuacji z klientem, w której wyraziłeś/łaś empatię:** |
|  |
| **Przykład komunikacji empatycznej „czytanie w myślach – niespełnione oczekiwania klienta” np. „Pewnie się Pan spodziewał, że … a tymczasem …)** |
|  |

**Zadanie C – Ćwiczenia w parach i w zespole.**

Wykonaj ćwiczenia w parze - zastosuj w parze 3 x „asertywne intencje” i 3 x „empatię biznesową” – każda osoba w parze.

1.
2.
3.

# Podsumowanie wykonania zadania numer 4.

**Zadanie A – Odmawiamy, a i tak pomagamy pokazując możliwości/opcje.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sytuacja z klientem** | **Przykład odmowy tak, aby „i tak pomóc” – z zachowaniem 4 elementów (empatia/intencja, nie, ponieważ uzasadnienie, możliwości dla klienta zakończone zadaniem pytania)** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Zadanie B – Asertywne A-B-C na zarzuty klienta.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sytuacja z klientem** | **Przykładowe zdanie według asertywnego „a-b-c”** |
|  |  |
|  |  |

**Zadanie C – Ćwiczenia w parach i w zespole.**

Wykonaj ćwiczenia w parze - zastosuj w parze 3 x „odmowę jak przyjaciel” i 3 x „kontrolę rozmowy oraz 3 x „asertywne a-b-c” – każda osoba w parze.

# Podsumowanie wykonania zadania numer 5.

**Zadanie A – Postępowanie w sytuacjach, na które nie mamy wpływu.**

|  |
| --- |
| **Opis trudnej sytuacji z klientem:** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efekt, 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):** |

**Zadanie C – Ćwiczenia w parach i w zespole.**

Wykonaj ćwiczenia w parze - zastosuj w parze 3 x „odmowę jak przyjaciel” i 3 x „kontrolę rozmowy oraz 3 x „asertywne a-b-c” – każda osoba w parze.

# Podsumowanie wykonania zadania numer 6.

**Zadanie A –** **Ostateczny wzór rozmowy z najlepszymi praktykami po szkoleniu**

|  |
| --- |
| **Opisz trudną sytuację z klientem, a następnie napisz co powiedział do Ciebie klient:** |
|  |

**Następnie przygotuj odpowiedź, stosując techniki komunikacji z roszczeniowymi klientami:**

|  |
| --- |
| **1: Użyj języka możliwości, intencji lub empatii podczas przekazywania złej wiadomości:** |
| Język możliwości: Asertywne intencje: Empatia:  |
| **2: Jeśli to nie pomoże, odmów w 4 krokach:** |
| 1.2.3.4.  |
| **3: Na koniec : użyj asertywnej reakcji w stylu „A-B-C”:** |
| A.B.C. |

**Zadanie B – Sukcesy zespołowe po szkoleniu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Podsumowanie**  | **Osoba**  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad:  |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |
| Sukcesy: Nadal pracuję nad: |  |