PODSUMOWANIE WYKONANIA ZADANIA NUMER 1.

Zadanie A – Wyznaczamy cel do osiągnięcia po szkoleniu.

Grupa szkoleniowa	
Nasz cel zespołowy po szkoleniu: Podejście pro klienckie w praktyce obsługi klienta	
Cele indywidualne do osiągnięcia po szkoleniu:	**Osoba**
Mój cel rozwojowy szkoleniu: Wdrożenie odpowiedniej komunikacji z Klientami	LUKASZ
Chcę popracować nad: Zmianą nawyków podczas rozmów z trudnymi klientami. Nad pewną standaryzacją rozmów.	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to: Asertywne A-B-C, z ocieplaczem koniecznie :-)	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	

Copyright Izabela Krejca – Pawski. Wszelkie prawa zastrzeżone.

PODSUMOWANIE WYKONANIA ZADAŃ OD 2 DO 5.

Podsumujcie wykonane ćwiczenia oraz komunikaty zastosowane w rozmowach z klientami.

Zadanie rozwojowe:	Ćwiczenia rozmów w parach i stosowanie komunikatów w rozmowach z klientami	Wykonano: (tak/nie)
Eliminowanie „zapalnych słów"	Ćwiczenie w parach – 2 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy	TAK
Mówienie językiem możliwości	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy	TAK
Uprzejma stanowczość	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy	TAK
Empatia biznesowa	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy	TAK
Odmowa w 4 krokach	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 2 razy	TAK
Asertywne A-B-C	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 2 razy	TAK

Copyright Izabela Krejca – Pawski. Wszelkie prawa zastrzeżone.

PODSUMOWANIE WYKONANIA ZADANIA 6

Zadanie A – Wzór rozmowy z najlepszymi praktykami po szkoleniu.

Opisz trudną sytuację z klientem, a następnie napisz co powiedział do Ciebie klient:
Zadzwonił Klient, który był niezadowolony, że nie działa urządzenie. Chciał poruszać się cieżarówką odrazu, ale nie było to możliwe. Klient powiedział: "ma to działać do jutra, bo inaczej rezygnuje".

Następnie przygotuj odpowiedź, stosując techniki komunikacji z klientami:

1: Użyj języka możliwości, intencji lub empatii podczas przekazywania złej wiadomości:	
Zapalne słowa (to eliminujemy): " to pana wina, że nie włączył Pan OBU i nie aktywowało się przez 2 tygodnie "	Lepsza wersja (język możliwości): "To, że urządzenie nie jest aktywne, nie znaczy, że jest zepsute, ale konieczny jest czas na jego aktywację, dlatego już panu pomagam znaleźć rozwiązanie".
Język możliwości (cel + sposób): Przedstawienie jak wygląda sytuacja i co dalej będzie się z tym działo	
Uprzejma stanowczość: Przedstawienie faktów i skupienie się na szybkim działaniu.	
Empatia biznesowa: Rozmowa prowadzona we wzajemnym szacunku i zrozumieniu.	
2: Jeśli to nie pomoże, odmów w 4 krokach:	
1. Nie dziwię się , że zostało to tak odebrane i pewnie liczył Pan na szybsze załatwienie sprawy, a tutaj pojawiły się komplikacje. Proponuje w tej sytuacji....	
2. Faktycznie może to być irytujące, ale pomogę Panu - proszę powiedzieć...	
3. Pewnie spodziewał się Pan, że pomogę "od ręki" temat rozwiązać, w praktyce to wygląda inaczej, już mówię....	
4. Mogłoby się wydawać, że zaraz po włączeniu zadziała, ale wygląda proces nieco inaczej, dlatego już wyjaśniam	
3: Na koniec : użyj asertywnej reakcji w stylu „A-B-C”:	
A. To , że nie mogę aktytować urządzenia od ręki to nie oznacza, że nie chcę pomóc, natomiast zależne jest to od pewnego schematu działania, co już omawiam.	
B. To, że urządzenie nie aktywowało się Panu odrazu, nie oznacza że jest uszkodzone , ale związane jest to z samym procesem aktywacji, który już wyjaśniam...	
C. To, że OBU jest nieaktywne, nie oznacza że się nie aktywuje , natomiast wymaga to pewnego procesu z Pana strony, który już opisuję.	

Copyright Izabela Krejca – Pawski. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Zadanie B – Sukcesy zespołowe po szkoleniu

Grupa szkoleniowa	
Nasze sukcesy zespołowe po szkoleniu: Wprowadzenie języka asertywnego, zrozumiałego i spokojnego tonu wypowiedzi. Wciąż pracujemy nad: Dopasowaniem "gry słownej" do pojawiającej się na linii sytuacji.	
Cele indywidualne do osiągnięcia po szkoleniu:	**Osoba**
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie): Zawsze zabieram się odrazu za robotę aby Klient wiedział, że po drugiej stronie jest ktoś kto pomaga i informuje.	LUKASZ
Nadal pracuję nad: Identyfikacją potrzeb Klientów.	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	

Copyright Izabela Krejca – Pawski. Wszelkie prawa zastrzeżone.