



## **Obsługa trudnego klienta w spółdzielni mieszkaniowej**

**Wrocław 18.05.2018 r. - Hotel Śląsk, ul. Oporowska 60**  
**(godziny szkolenia 10:00 - 15:00)**

**Warsztaty dedykowane są osobom pozostającym w bezpośrednim kontakcie z mieszkańcami spółdzielni (obsługa, rozliczenia, reklamacje, zażalenia)**

399,00 zł brutto/os.

**W cenie szkolenia: (autorskie materiały szkoleniowe, przybory piśmiennicze, serwis kawowy, obiad w restauracji, imienne zaświadczenie o ukończeniu szkolenia)**

**Podczas szkolenia poruszone zostaną zagadnienia dotyczące m.in.:**

- 1. Budowania właściwej relacji z lokatorem**
- 2. Radzenia sobie z emocjami swoimi oraz z emocjami lokatora**
- 3. Obrony przed komunikatami manipulacyjnymi**
- 4. Prowadzenia rozmów na gruncie merytorycznym zmierzającym do rozwiązania**
- 5. Odróżniania trudnego klienta od trudnej sytuacji**

Celem warsztatu jest przygotowanie uczestników szkolenia do obsługi mieszkańca, ze szczególnym uwzględnieniem problemów jakie mogą się pojawić w trakcie takiego kontaktu. Pracownicy spółdzielni kontaktują się z lokatorami zazwyczaj w sytuacjach kiedy coś jest nie tak. Dlatego też kontakt ten wiąże się często z dużą ilością trudnych emocji, brakiem chęci współpracy, bądź wprost reakcjami, które można uznać za agresywne. Niejednokrotnie kontakt ten kończy się niezadowolaniem sprawy oraz dużą ilością zbędnych emocji i zbędnych komunikatów. Szkolenie przedstawi techniki i metody pracy z różnymi rodzajami trudnych lokatorów jak również pracy z lokatorami obiektywnie będącymi w trudnej sytuacji.

### **Program szkolenia:**

#### **I. Metody i techniki badania potrzeb Lokatora:**

1. Diagnoza komunikowanych i ukrytych wątpliwości lokatora.
2. Diagnoza obiekcji i pretensji.
3. Diagnoza prawdziwych motywacji lokatora.



## II. Przeprowadzanie rozmów:

1. Efekt pierwszego wrażenia i jego konsekwencje dla dalszej rozmowy.
2. Słowa wywołujące konflikty kiedy i jak ich unikać.
3. Język korzyści czyli jak pracować na przekonaniach lokatora.
4. Bariery komunikacyjne.

## III. Handbook dobrych praktyk:

1. Standardy rozmów z lokatorami.
2. Trudny klient czy trudna sytuacja.
3. Budowanie zaangażowania lokatora w podejmowanie decyzji.
4. Techniki obrony przed manipulacją.

**Państwa Wykładowca – Pan Paweł Miąsek** Psycholog, coach, doktorant katedry Psychologii Społecznej i Środowiska Uniwersytetu Śląskiego, pracownik dydaktyczny SWPS, trener biznesu 5 stopnia kwalifikacji EQF (European Qualifications Framework). Coach z wieloletnim doświadczeniem w trakcie międzynarodowej akredytacji ICF (International Coach Federation). Wieloletni tutor i trener liderów społecznych. Specjalista w szkoleniach dla biznesu z zakresu: sprzedaży, budowania zespołów, zarządzania zespołem, obsługi trudnego klienta, budowania relacji z klientem, komunikacji interpersonalnej, zarządzania sobą w czasie. Trener programów szkoleń *train the trainer* w ramach szkoły trenerów. Konsultant biznesu w zakresie opracowywania strategii szkoleniowych. Doradca w zakresie restrukturyzacji przedsiębiorstw. Prowadził szkolenia z obsługi trudnego klienta oraz klienta call-center dla dwóch największych w Polsce firm telemarketingowych, współpracował przy tworzeniu oraz implementacji szkoleń sprzedażowych dla banków oraz firm spedycyjnych, prowadził warsztaty z zarządzania sytuacjami trudnymi dla oddziałów prewencji Wojewódzkiej Komendy Policji w Katowicach, budowania wizerunku dla Samorządu Miasta, brał udział w restrukturyzacjach przedsiębiorstw z województwa małopolskiego, prowadził warsztaty dla sędziów z zakresu psychologii zeznań świadka. Łącznie zrealizował ponad 14000 h szkoleniowych oraz 700 h coachingów indywidualnych. Z zamiłowaniem wspinacz skałkowy, eksplorator jaskiń i podróżnik.



Formularz Zgłoszeniowy

Obsługa trudnego klienta w spółdzielni mieszkaniowej

Termin szkolenia	18 maj 2018r <b>godzina 10:00 – 15:00</b>
Miejsce szkolenia	Wrocław, Hotel Śląsk ul. Oporowska 60
Cena szkolenia	399 zł brutto

Państwa dane rozliczeniowe:

Nazwa spółdzielni/firmy:

Adres:

NIP:

Forma płatności

Przelew po otrzymaniu faktury

Osoby zgłaszane na szkolenie

Lp.	Imię i Nazwisko:	Stanowisko:	Telefon bezpośredni do osoby zgłaszanej:	Adres email do osoby zgłaszanej:
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

.....  
Data i podpis

Przy zgłoszeniu minimum 2 osób – 5% rabatu !  
Zgłoszenie przez stronę [www.kcrp.pl](http://www.kcrp.pl) – dodatkowe 5% rabatu !

Zgłoszenia proszę przysyłać faksem na numer (32) 700 79 19 lub mailowo na adres [biuro@kcrp.pl](mailto:biuro@kcrp.pl)