



**Oferta wykonania szkolenia wewnętrznego
Obsługa Trudnego Klienta w Spółdzielni Mieszkaniowej.**

Odbiorca : Spółdzielnia Mieszkaniowa

Termin wykonania: Ustalany indywidualnie z Zamawiającym

Miejsce Szkolenia: Siedziba Zamawiającego.

Czas trwania: ok. 4 - 5 godzin.

Godziny szkolenia: Szkolenie zostanie przeprowadzone w godzinach 10:00 - 14:00 lub innych ustalonych z zamawiającym.

Uczestnicy: Oferta przygotowana jest dla grupy maksymalnie 20 osób. (jeden dzień szkolenia)
Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające uczestnictwo w szkoleniu.

Materiały szkoleniowe: Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje autorskie materiały szkoleniowe w formie papierowej.

Wykonawca: Osobiście – 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.

Koszt: Ustalany indywidualnie z Zamawiającym

Formalności/sposób płatności: Umowa o świadczenie usług szkoleniowych/przelew po wykonaniu zamówienia.



Ramowy Program 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

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.