







Professional Scrum Product Owner w IT

Kod Szkolenia		OKIT
Czas trwania		2 dni
Poziom		średniozaawansowany
Metoda szkolenia		warsztaty + ćwiczenia praktyczne + symulacje + dyskusje
Autoryzacja		HELION
Egzamin		brak

Opis szkolenia

Celem szkolenia jest doskonalenie takich umiejętności obsługi klienta, które skupiają się nie tylko na bieżącej efektywności, ale zwiększają szanse na zbudowanie długofalowych relacji z klientem, wzbudzenie jego lojalności, powtarzalność transakcji oraz kreowanie pozytywnego wizerunku usługodawcy.

Podczas szkolenia uczestnicy dowiedzą się jak sprawnie i profesjonalnie obsługiwać klientów, dbać o ich satysfakcję oraz zapobiegać reklamacjom i innym trudnym sytuacjom, a także powracaniem tych samych spraw do ponownej obsługi.

Uczestnicy nauczą się jak radzić sobie w trudnych sytuacjach podczas obsługi wykorzystując umiejętności komunikacyjne i asertywne w taki sposób, żeby nie doprowadzać do eskalacji problemu, konfrontacji oraz żeby zwiększać szansę na znajdowanie konstruktywnych rozwiązań.

W ramach ćwiczeń i zajęć praktycznych uczestnicy opracują i przetrenują w praktyce konkretne, operacyjne sposoby reagowania (zdania, zwroty, algorytmy) na różne sytuacje w obsłudze klienta, dopasowując je do swoich możliwości oraz swoich indywidualnych preferencji.

Wymagania

Szkolenie kierowane jest do pracowników Front Office, Back Office, Help Desk oraz innych, którzy zajmują się obsługą klienta na różnych etapach realizacji usług i projektów IT.

Przed przystąpieniem wymagane jest zapoznanie się z modułem wprowadzającym kursu e-learningowego.

Korzyści

Po warsztacie:

- Posiadasz dużą świadomość i wiedzę na temat profesjonalnej obsługi klienta oraz psychologicznych aspektów relacji Ty-Klient.
- Będziesz dysponował dużą ilością pomysłów na zwiększanie efektywności obsługi w standardowych i trudnych sytuacjach, budowanie dobrych, długofalowych relacji z klientem.

- Zostaniesz wyposażony w konkretne sposoby reagowania na różne sytuacje podczas obsługi, które będziesz mógł/mogła od razu wdrożyć w życie.

Plan Szkolenia

Dzień 1

Moduł 1: Filozofia obsługi klienta

- Profesjonalizm w obsłudze i jego składniki: dystans, świadomość, umiejętności standardy, elastyczność.
- Style obsługi: snajper, ogrodnik czy urzędnik?
- Cele i wartości podczas obsługi klienta.

Moduł 2: Narzędzia budowania korzystnej relacji z klientem.

- Projekcje i ich wpływ na relacje z klientami zewnętrznymi i wewnętrznymi.
- Zapobieganie projekcjom – czytelność w komunikacji.
- Jak być czytelnym dla klienta (zwroty empatyczne, intencje, wyjaśnianie działań).
- Dostosowywanie języka do poziomu percepcji klienta – ograniczanie żargonu branżowego IT oraz fachowych sformułowań.
- Specyfika rozmów telefonicznych: atuty, ograniczenia, znaczenie zachowań werbalnych i niewerbalnych.

Moduł 3: Profesjonalne rozwiązywanie bieżących spraw w obsłudze klienta IT.

- Docieranie do sedna wypowiedzi klienta oraz rozpoznawanie jego ważnych motywów (pytania, parafrazy, klaryfikacje i podsumowania).
- Prezentacja proponowanych rozwiązań językiem korzyści dla klienta, pozyskiwanie zgody.
- Radzenie sobie w sytuacji braku optymalnej propozycji dla klienta – aktywne poszukiwanie alternatyw.

Moduł 4: Indywidualizacja obsługi klienta.

- Przedstawienie typologii osobowości opartej na meta-programach NLP i jej konsekwencji dla obsługi.
- Rozpoznawanie typów osobowości.
- Sposoby obsługi klientów o różnych typach osobowości.
- Rozpoznawanie własnych osobowościowych predyspozycji i ograniczeń w obsłudze klienta.

Dzień 2

Moduł 5: Trudne sytuacje w obsłudze klienta IT.

- Na czym polega profesjonalizm w trudnych sytuacjach?
- Czym jest postawa asertywna (między uległością a agresją)?
- Gdzie i jak wykazywać postawę asertywną?
- Asertywność w codziennych sytuacjach: konstruktywne zwracanie uwagi, rozmowa o sytuacjach problemowych (błędów, pomyłek, nieporozumień), egzekwowanie (zasad, procedur, ustaleń, dokumentów), pozyskiwanie do klienta do współpracy w rozwiązywaniu problemów.

Moduł 6: Trening asertywnego radzenia sobie w trudnych sytuacjach.

- Przekazywanie „trudnych informacji”.
- Radzenie sobie z klientem mającym nierealne oczekiwania i wywierającym presję.
- Radzenie sobie z krytyką, oceną, naruszaniem granic osobistych, pretensjami, agresją, w taki sposób, żeby nie wchodzić w konfrontację z klientem.

Moduł 7: Obsługa reklamacji.

- Istota sytuacji reklamacyjnych.
- Jak zjednywać klientów pomimo popełnienia błędu?
- Jak radzić sobie z nieuzasadnionymi reklamacjami?