



**CENTRUM KSZTAŁCENIA FSNT NOT
ZAPRASZA NA SZKOLENIE:**

Temat szkolenia: Profesjonalna Obsługa Klienta

Czas trwania: 16 godzin

Adresaci: Pracownicy dz. obsługi klienta, urzędnicy, recepcjoniści, pracownicy firm i instytucji świadczących usługi dla klienta indywidualnego i instytucjonalnego, sekretarki

Po ukończeniu szkolenia uczestnicy będą:

- wiedzieli czym jest profesjonalizm w obsłudze klienta,
- potrafili skuteczniej obsługiwać Klientów,
- trafnie kształtowali swój wygląd i zachowania niewerbalne,
- umieli dostosować sposób obsługi do typu Klienta,
- asertywnie reagowali na reklamacje i dawali sobie radę z trudnym Klientem,
- rozpoznawali typy zachowań komunikacyjnych,
- potrafili przeciwdziałać konfliktom poprzez lepszą komunikację oraz organizację pracy,
- uświadamiali sobie znaczenie stresu w życiu człowieka i jego wpływu na efektywność podejmowanych działań,
- bardziej zmotywowani do pracy wg wysokich standardów.

Metoda szkoleniowa: interaktywny wykład, ćwiczenia indywidualne i zespołowe, analiza przypadków

Cena szkolenia – 400zł

Zgłoszenia:
Biuro NOT Szczecin
Al. Wojska Polskiego 67
Tel. 091 43-45-509
Tel.fax 091 43-38-305
www.not.szczecin.pl

biuro@not.szczecin.pl