

Katowice, dn. 10 października 2016 r.

Szkolenie
pt. „Skuteczna obsługa trudnego
i wymagającego klienta”

Termin: 9 listopada 2016 r. (środa)

Miejsce: Wydział Teologiczny Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach (ul. Jordana 18, sala nr 401, IV piętro)

Godzina rozpoczęcia: 9.30

Organizator: Śląski Związek Gmin i Powiatów

Prowadzący: p. dr Anna Adamus-Matuszyńska - wykładowca akademicki, trener biznesu. Wieloletnia konsultantka zagadnień public relations, marketingu terytorialnego, przygotowania i wdrażania społecznej odpowiedzialności biznesu, negocjacji, negocjator sporów gospodarczych, badacz zagadnień społecznych. Kierowała lub była członkiem zespołu w kilkudziesięciu projektach, realizowanych na rzecz klientów prywatnych i publicznych, w tym zagranicznych, np. była Team Leaderem projektu badawczego w ramach programu „*Global Security Fellows Initiative*” oraz uczestnikiem projektu badawczego: *Sectarian and Ethnic Conflicts in the Central-Eastern Europe* w Uniwersytecie w Cambridge (Wielka Brytania). Trener czołowych firm, m.in. PKO BP, PKO S.A., ING BSL, BZ WBK, Banki Spółdzielcze, Kredyt Bank, Hotel Sheraton, ENION, OTIS, BMW, GINO ROSSI, PGNiG, INSTANTA, KRD, ZRE, Vattenfall, Partner Servis sp. z o.o., Sudzucker Polska S.A., ZWiK Sp. z o.o. w Zabrze, BWI Sp. z o.o., Hochtief Polska, licznych organizacji samorządowych takich jak: Urząd Miasta Gliwice, Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi i innych.

Program szkolenia

9.00 – 9.30	rejestracja uczestników
9.30 – 11.00	omówienie następujących zagadnień: <ul style="list-style-type: none"> • reklamacja źródłem informacji • zasady kierowania rozmową z trudnym i roszczeniowym klientem
11.00 – 11.20	przerwa kawowa
11.20 – 12.50	omówienie następujących zagadnień: <ul style="list-style-type: none"> • asertywność – skuteczna technika w rozmowach z trudnym klientem • zasady i dobre praktyki przygotowywania pisemnej odpowiedzi na kwestie zgłoszone przez klienta
12.50 – 13.00	przerwa
13.00 – 14.30	omówienie następujących zagadnień: <ul style="list-style-type: none"> • sztuka kierowania rozmową telefoniczną w procesie reklamacji • zarządzanie sobą w stresie, czyli jak się nie dać problemom?
od 14.30	poczęstunek / ew. konsultacje indywidualne z prowadzącym szkolenie

Organizatorzy zastrzegają sobie prawo do zmiany programu szkolenia