



## **Obsługa trudnego klienta w spółdzielniach mieszkaniowych.**

**Szkolenie w formie ONLINE w dniu 14.05.2024 r. godz. 10:00 - 15:00**

**299,00 zł + VAT/os.**

**W cenie szkolenia: (autorskie materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, imienne zaświadczenie o ukończeniu szkolenia)**

**Celem prezentowanego Państwu szkolenia jest przygotowanie jego uczestników do efektywnej obsługi mieszkańca spółdzielni, ze szczególnym uwzględnieniem problemów jakie mogą się pojawić w trakcie takiego kontaktu. Pracownicy spółdzielni kontaktują się z lokatorami zazwyczaj w sytuacjach konfliktowych. 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. Niniejsze szkolenie przekaże techniki i metody pracy z różnymi rodzajami trudnych lokatorów jak również pracy z lokatorami obiektywnie będącymi w trudnej sytuacji.**

### **Program szkolenia:**

- 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.

**Wykładowca – 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. Zrealizował kilkadziesiąt szkoleń przeznaczonych dla pracowników spółdzielni mieszkaniowych z zakresu obsługi trudnego klienta. Łącznie zrealizował ponad 20000 h szkoleniowych oraz ponad 1000 h coachingów indywidualnych.



Formularz Zgłoszeniowy			
Obsługa trudnego klienta w spółdzielniach mieszkaniowych.			
Termin szkolenia:		ONLINE 14 maja 2024 r. <b>godzina 10:00 – 15:00</b>	
Miejsce szkolenia		ONLINE	
Cena szkolenia		299 zł + VAT	
Państwa dane rozliczeniowe:			
Nazwa spółdzielni/firmy:			
Adres:			
NIP:			
Forma płatności		Przelew po otrzymaniu faktury	
Osoby zgłaszane na szkolenie			
Lp.	Imię i Nazwisko:	Telefon bezpośredni do osoby zgłaszanej:	Adres email do osoby zgłaszanej:
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

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