

Współpraca z klientem i jego obsługa w warunkach pracy zdalnej i izolacji społecznej

Cele szkolenia

Budowa świadomości pozyskania i rozwoju relacji z Klientem w przestrzeni zdalnej. Poznanie mechanizmów współpracy interpersonalnej, biznesowej oraz efektywnych sposobów jej wykorzystania w przestrzeni izolacji społecznej. Analiza potrzeb własnych, Klienta oraz sukcesu zarządzanie nimi w kontekście profesjonalnej obsługi Klienta w warunkach home office. Komunikacja, negocjacje oraz podstawy mediacji w sytuacji kryzysowej. Prezentacja informatycznych narzędzi wsparcia.

Profil słuchaczy

Szkolenie przeznaczone dla osób pracujących zdalnie z Klientem.

Czas trwania

Dwadzieścia sesji szkoleniowych, łącznie 60 godzin lekcyjnych. Sesja szkoleniowa składa się z dwóch modułów szkoleniowych. Czas sesji szkoleniowej: 180 minut (4 godziny lekcyjne) + przerwy. Materiał e-learningowy utrwalający zdobytą wiedzę i umiejętności.

Metoda realizacji szkolenia

Szkolenie realizowane jest w formie występujących po sobie sesji szkoleniowych podzielonych na moduły. W ramach modułu szkoleniowego przewidziana jest część teoretyczna wyjaśniająca dane zagadnienie, wspólnie oraz samodzielnie rozwiązane przez uczestnika ćwiczenie oraz blok pytań i odpowiedzi. Po szkoleniu w ramach utrwalenia wiedzy i umiejętności zostanie przekazany materiał e-learning.

Wiedza teoretyczna i praktyczna

• Sesja szkoleniowa 1 (180 min)

✓ Moduł 1:

Relacja

- pierwszy krok udanej relacji
- dlaczego budowanie relacji jest najważniejsze...
- sposoby i metody na budowanie relacji interpersonalnych podczas zapoznania
- omówienie programów i możliwości informatycznych w aspekcie budowania dobrej relacji interpersonalnej

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

✓ Moduł 2:

Wymiana wiedzy i rozwój umiejętności online

- programy informatyczne wspierające Home Office
- organizacja czasu i przestrzeni
- proaktywność, strach przed porażką, jakość atmosfery
- metoda na „testowanie”

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

• Sesja szkoleniowa 2 (180 min)

✓ Moduł 1:

Szanse i zagrożenia nowoczesnych kanałów komunikacji

- tworzenie własnego wizerunku
- praca głosem
- praca z kamerą
- profesjonalna i pewna siebie postawa

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

✓ Moduł 2:

Harmonogram i terminy

- metoda przeciwdziałania przewidzianym zagrożeniom
- zasady planowania dnia pracy
- reguła 60/40
- techniki koncentracji w trakcie pracy samodzielnej

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

• **Sesja szkoleniowa 3** **(180 min)**

✓ Moduł 1:

Praca z potrzebami

- idea zarządzania sobą i Klientem w ramach realizacji potrzeb obu stron
- poznanie potrzeb indywidualnych kursanta
- próba rozpoznania potrzeb Klienta
- zaburzenia w realizacji potrzeb wynikające z pracy zdalnej i izolacji społecznej

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

✓ Moduł 2:

Komunikacja i wymiana informacji na odległość

- zasady efektywnej komunikacji
- odpowiedzialność w przekazie
- komunikacja poprzez potrzeby
- komunikacja językiem współpracy

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

- **Sesja szkoleniowa 4** (180 min)

- ✓ Moduł 1:

- Współpraca – metoda budowania relacji i rozwiązywania konfliktów**

- style zarządzania
 - omówienie nowatorskich podejść i ich sukcesu w aspekcie zarządzania zespołem, relacją
 - charakterystyka współpracy w ujęciu biznesowym
 - poznanie i rozwijanie technik rozwiązywania konfliktów poprzez współpracę

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

- ✓ Moduł 2:

- Specyfika sytuacji pracy zdalnej i izolacji społecznej**

- szanse i zagrożenia Home Office
 - indywidualna analiza zagrożeń i scenariusz ich przetwarzania
 - typowe konflikty
 - metoda na 3,5

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

- **Sesja szkoleniowa 5** (180 min)

- ✓ Moduł 1:

- Sprawdzone metody działania w sytuacji kryzysowej**

- omówienie zachowań i podejść w sytuacji kryzysowej
 - podobieństwa i rozbieżności sytuacji kryzysowej i pracy podczas izolacji społecznej
 - wybór efektywnych zachowań z sytuacji kryzysowych i możliwości ich wdrożenia
 - magia siły i odwagi

✓ Moduł 2:

Praca nad rozwojem relacji i współpracy w biznesie

- fakty i mity związane z budowaniem relacji
- praca z przekonaniem
- czas nasz sprzymierzeniec
- autentyczność osobista

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

• **Sesja szkoleniowa 6****(180 min)**

✓ Moduł 1:

Negocjacje

- priorytetowe profesjonalne przygotowanie
- zasady negocjowania
- narzędzia wsparcia
- metoda „czarnego scenariusza” – PMI

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

✓ Moduł 2:

Sześć kapeluszy myślowych Edwarda de Bono

- poznanie na przykładzie narzędzia pracy
- omówienie wad i zalet tego sposobu rozwiązywania sytuacji problematycznych
- omówienie mechanizmów w aspekcie budowy i rozwoju relacji
- przeniesienie metody do przestrzeni wirtualnej

- **Sesja szkoleniowa 7**

(180 min)

- ✓ Moduł 1:

Negocjacje w sytuacji kryzysowej

- charakterystyka negocjacji w sytuacji kryzysowej
- specyfika negocjacji w przestrzeni zdalnej i izolacji społecznej
- analiza postaw negocjatorów
- piramida priorytetów: relacja – potrzeba – wygrana

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

- ✓ Moduł 2:

„Sztuka podstępu” czy negocjacje

- szybka korzyść
- ukryte cele
- fakty a iluzja
- cel dokumentów i narzędzi

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

- **Sesja szkoleniowa 8**

(180 min)

- ✓ Moduł 1:

Mediacje

- motywy stosowania mediacji
- charakterystyka stron w mediacjach
- wybór i rola mediatora
- etapy mediacji

✓ Moduł 2:

Wykorzystanie kreatywnych metod w aktualizacji warunków umów, działań pod kątem dostosowania ich do możliwości działania w sytuacji kryzysowej

- inspiracje i nowe przekonania
- praca twórcza, gra, wybicie z rytmu, żart
- budowa prototypów narzędzi pracy
- zagrożenia i wady nowych technologii

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

• **Sesja szkoleniowa 9****(180 min)**

✓ Moduł 1:

Profesjonalna obsługa Klienta w sposób zdalny

- intencja w komunikacji
- świadomość potrzeb, konfliktów i charakterystyki pracy w izolacji społecznej
- organizacja warsztatu pracy, dokumentów, procesu
- zarządzanie swoimi kompetencjami w celu skutecznej realizacji zadań

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

✓ Moduł 2:

Delegowanie i odbiór zadań w przestrzeni Home Office

- etap rozwoju pracownika
- priorytety zadań a ich delegowanie
- techniczne, technologiczne i psychologiczne motywatory
- efektywność osobista i jej rozwój

- **Sesja szkoleniowa 10**

(180 min)

✓ Moduł 1:

Efektywna praca z domu

- wyzwania pracy online
- omówienie teorii efektywności Getting Things Done, Davida Allen
- zaprezentowanie narzędzi pracy GTD
- próba przełożenia teorii na własną praktykę

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

✓ Moduł 2:

Królowa współpracy – komunikacja

- rola komunikacji w sukcesie zarządzania projektami
- słowa klucze, słowa zapalniki, słowa współpracy
- skuteczna komunikacja w pracy online
- efekt synergii

Samodzielne ćwiczenia

Moduł pytań i odpowiedzi

Dodatkowe pytania uczestników

Podsumowanie szkolenia

Ankieta

Umiejętności

Po ukończeniu kursu uczestnik/czka będzie potrafił/a:

- ✓ Świadomie stosować różne metody komunikacji zdalnej w celu realizacji zadań i profesjonalnej obsługi Klienta
- ✓ Będzie znał nowoczesne metody pozyskiwania, budowania długotrwałych, wartościowych relacji z Klientami i współpracownikami na odległość
- ✓ Nabędzie umiejętności efektywnej komunikacji, negocjacji i mediacji w przestrzeni online
- ✓ Pozna zasady i narzędzia współpracy, przeciwdziałania konfliktom wykorzystywane w pracy zdalnej
- ✓ Nabędzie umiejętności kreatywnego podejścia do aktualizowania warunków umów i organizowania odbioru prac w trybie zdalnym
- ✓ Pozna skuteczny język komunikacji poprzez potrzeby
- ✓ Będzie potrafił klasyfikować zadania zgodnie z zasadami efektywnej pracy Getting Things Done
- ✓ Poprawi poczucie pewności siebie w pracy z kamerą, głosem, tekstem i technologią