**OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA**

**Podnoszenie kompetencji pracowników w zakresie obsługi klienta jako pewien proces, który zwiększy szanse wprowadzenia do organizacji oczekiwanych i trwałych zmian.**

**PROWADZĄCY**

**Robert Pacierpnik**

Trener Mentalny, który uczy jak zjednoczyć potęgę umysłu i siłę emocji, aby skutecznie spełniać marzenia i realizować swoje cele. Łączy w swojej pracy praktykę z najnowszą wiedzą z zakresu neuronauki i psychologii sportu. Ekspert treningu wyobrażeniowego. Na stałe współpracuje z Mental Power sp. z o.o. Jakuba B. Bączka.

Zawodnicy, z którymi współpracował w 2017 roku zdobyli 9 medali na Mistrzostwach Polski - w tym 6 złotych medali 2 srebrne i 1 brązowy, wywalczyli finały Pucharów Świata i Mistrzostw Europy.

Absolwent Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu oraz I edycji Akademii Trenerów Mentalnych Jakuba B. Baczka. Uczestnik Podyplomowych Studiów na Uniwersytecie Warszawskim o kierunku Menadżer Sprzedaży. 13 krotony złoty medalista Mistrzostw Polski w kajakarstwie górskim członek kadry narodowej, 3 krotony uczestnik Mistrzostw Świata.

Doradca Zarządu w Ogólnopolskiej Federacji Przedsiębiorców i Pracodawców-Przedsiębiorcy.pl. Dyrektor Handlowy Europa 2000 Consulting sp. z o.o. od 17 lat na pierwszej linii frontu w sprzedaży B2B. Praktyk sprzedaży oraz wewnętrzny trener sprzedaży w firmie Europa 2000 Consulting sp. z o.o.

**PROGRAM SZKOLENIA:**

**I BLOK**

1. Moja motywacja czyli nastawienie kluczem do sukcesu
2. Ja jako sprzedawca. Po co? Moje –Klienta –Nasze –wspólne. Model skutecznej współpracy.

**II BLOK**

1. „Trudny klient” to znaczy jaki?
2. Zagrożenia czy szanse? Koszty. Czy warto? Czyli cena jaką płaci organizacja?
3. Jak rozmawiać i gasić pożar z trudnym klientem.

**III BLOK**

1. Moja pozycja jako handlowca w relacji z klientem
2. Czy znasz swoją wartość i wartość usługi?
3. Nie zaczynaj od końca, Ty prowadzisz.
4. Omijaj „NIE”

**IV BLOK**

1. Czasami trzeba pobrudzić sobie rękawiczki
2. Nie bój się „NIE”
3. Wnioski, ustalenia. Co dalej? Pierwszy krok.

Szkolenia prowadzone są w formie zamkniętej.

Warunki dotyczące organizacji przez nas szkoleń ustalane są każdorazowo indywidualnie, a koszt ich przeprowadzenia uzależniony jest w szczególności od miejsca ich realizacji oraz formuły szkoleń.