

Lp.	Temat szkolenia/ Grupa docelowa	Minimalny zakres programowy (cel, opis szkolenia)	Wielkość i ilość grup szkoleniowych.	Liczba godzin (dni) szkol.
11	<p><b>Podnoszenie jakości obsługi klienta-studenta. Zasady profesjonalnej i rzetelnej obsługi klienta w uczelni</b></p> <p>Kadra kierownicza i administracyjna</p>	<p>Tematyka szkolenia musi uwzględniać następujące zagadnienia:</p> <p>I. Specyfika obsługi studenta/klienta w dziekanacie i sekretariacie uczelni wyższej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>korzyści wynikające z profesjonalnej obsługi.</li> </ol> <p>II. Nawiązanie kontaktu i budowanie pozytywnych relacji z klientem/studentem:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>siła pozytywnego pierwszego wrażenia,</li> <li>zasady profesjonalnej autoprezentacji,</li> <li>znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej kluczowe słowa, postawa, mimika, tembr głosu, sposób poruszania się, kontakt wzrokowy,</li> <li>jak budować pozytywne nastawienie do studentów.</li> </ol> <p>III. Sztuka zarządzania rozmową:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>kluczowe narzędzia komunikacyjne umożliwiające efektywne zarządzanie rozmową,</li> <li>analiza potrzeb studenta/klienta,</li> <li>5 najczęściej popełnianych błędów.</li> </ol> <p>IV. Zapobieganie trudnym sytuacjom, czyli sposoby sprawnej obsługi głównych typów klientów/studentów:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>klient zorientowany na relację,</li> <li>klient zorientowany na informację,</li> <li>klient zorientowany na ekspresję,</li> <li>klient zorientowany na zadanie,</li> <li>jak rozpoznać typ klienta i jak z nim postępować.</li> </ol> <p>V. Jak obsługiwać trudnych studentów/klientów?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>właściwa komunikacja w trudnych sytuacjach,</li> <li>reagowanie na nierealne oczekiwania klienta roszczeniowego,</li> <li>efektywne radzenie sobie z emocjami klienta agresywnego,</li> <li>jak radzić sobie z klientem rozmownym?</li> </ol>	4 osoby	<p>8h lekcyjnych</p> <p>1 dzień max. 8 godz. dziennie w godzinach 8.00 – 18.00</p>