

ZRBS/24/2019

Warszawa, dnia 28 lutego 2019 r.

Zarząd Banku Spółdzielczego

Szanowni Państwo,

Związek Rewizyjny Banków Spółdzielczych im. F. Stefczyka w ramach statutowej działalności wskazuje na **konieczność podnoszenia kwalifikacji pracowników Banku**. Wraz z ekspertami Servus Comp zapraszamy na specjalistyczne szkolenie dla banków spółdzielczych:

### **PREMIUM BANK – PRACA Z TRUDNYM KLIENTEM. PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI POSTĘPOWANIA**

Czas trwania szkolenia: **1 DZIEŃ**

#### **Opis szkolenia:**

Sposób potraktowania trudnego Klienta ma ogromne znaczenie dla jego dalszych decyzji i pozytywnego wizerunku Banku. Z badań wynika, że 65-90% klientów unika miejsc, gdzie doszło do nieprzyjemnej dla nich transakcji handlowej. Źle potraktowany i zawiedziony Klient odejdzie i prawdopodobnie podzieli się swoją negatywną opinią z innymi klientami. Zamiast ryzykować utratę wiarygodnego wizerunku Banku, lepiej pozytywnie zaskoczyć trudnego Klienta, dzięki czemu nie tylko stanie się lojalny, ale również będzie źródłem promocji banku dla kolejnych klientów.

Szkolenie służy poznaniu i doskonaleniu zasad oraz umiejętności profesjonalnej obsługi klientów w oddziale Banku minimalizującej występowanie trudnych sytuacji. Uczestnicy przećwiczą techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach, z różnymi stylami komunikowania się podczas obsługi. Wypracują skuteczne i wartościowe metody na zwiększenie jakości obsługi oraz poprawę funkcjonowania długotrwałych relacji z klientami Banku.

Szkolenie jest prowadzone metodą warsztatową, z uwzględnieniem zasad andragogiki. W ten sposób zapewniamy najwyższą skuteczność nauki ludziom dorosłym. Wykorzystujemy rozmaite techniki aktywizujące, jak gry symulacyjne, techniki kreatywnego myślenia, techniki coachingowe, burze mózgu, praca w małych grupach.

#### **Adresaci szkolenia:**

- Kasjerzy, konsultanci, pracownicy działu obsługi klienta, kasjerzy, konsultanci.
- Kierownicy działu obsługi klienta

#### **Cele i korzyści szkolenia:**

- Wyposażenie Uczestników szkolenia w kompetencje niezbędne do efektywnego radzenia sobie z w trudnych sytuacjach podczas obsługi klienta.
- Większa efektywność pracy i poprawa pozytywnego Banku w oczach klienta
- Nabycie umiejętności budowania relacji z klientami oraz asertywnego wyrażania się w sytuacjach nacisku i stresu w sytuacjach zawodowych.
- Niwelowanie najczęstszych błędów podczas obsługi
- Ugruntowanie wiedzy z zakresu standardów obsługi klienta banku pozwalające na zwiększenie komfortu pracy
- Doskonalenie postawy asertywnej w kontakcie z tak zwanym trudnym klientem

**Program szkolenia:****9.30 – 10.00 Rejestracja Uczestników****10.00 – 11.00 Podstawowe standardy obsługi klienta banku minimalizujące występowanie trudnych sytuacji:**

- Powitanie klienta w placówce
- Zarządzanie kolejką
- Model przyjmowania dyspozycji klienta

**11.00-11.15 Przerwa kawowa****11.15-12.15 Podstawowe standardy obsługi klienta banku minimalizujące występowanie trudnych sytuacji (cd):**

- Działania pro-sprzedazowe
- Pożegnanie klienta
- Model przyjmowania reklamacji

**12.15-13.15 Przerwa na lunch****13.15 – 14.15 Skuteczna komunikacja jako podstawa zadowolenia klienta Banku:**

- a. Zasady efektywnej komunikacji interpersonalnej w oddziale Banku
- b. Bariery komunikacyjne, czyli czego należy unikać w kontakcie z klientem

**14.15-14.30 Zwroty pożądane i niepożądane w procesie obsługi klientów Oddziału Banku****14.15-14.31 Przerwa kawowa****14.15-14.32 14.30-15.50 Sposoby radzenia sobie z tak zwanym trudnym klientem:**

- Trudny klient czy trudna sytuacja?
- Typy klientów i sposoby skutecznej komunikacji w zależności od zdiagnozowanego typu (klient niezdecydowany, obojętny, roszczeniowy, manipulacyjny, niekulturalny, agresywny)
- Postawa asertywna w komunikacji z klientem.

**15.50 - 16.00 Podsumowanie i zakończenie****Szkolenie prowadzi:****ANNA SZCZEPANEK**

Certyfikowany trener biznesu i coach z ponad 10-letnim doświadczeniem.

Na zawodowym koncie ponad 5000 godzin spędzonych na pracy szkoleniowej i superwizyjnej oraz ponad 3000 godzin pracy w charakterze coach-a. Zawodowe życie związane było z pracą dla międzynarodowych instytucji finansowych w charakterze trenera coach-a kierownika wsparcia sprzedaży. Równolegle od lat wspiera sektor małych i średnich przedsiębiorstw prowadząc konsultacje i szkolenia z zakresu zarządzania zespołem i sprzedaży.

Autorka wielu kompleksowych projektów rozwojowych z powodzeniem wdrożonych w organizacjach przynoszących wymierne oraz trwałe rezultaty. Skutecznie prowokuje do rezygnacji z utartych schematów myślenia hamujących rozwój i zastąpienia ich twórczym podejściem. Doskonale panuje nad procesami zachodzącymi na sali szkoleniowej ułatwiając uczestnikom sprawne przechodzenie na kolejne poziomy w drodze ku pożądanej zmianie.

**Specjalizacje:** sprzedaż, zarządzanie zespołem sprzedażowym, coaching menedżerski, komunikacja i współpraca.

**Koszt uczestnictwa w szkoleniu:**

Koszt uczestnictwa w szkoleniu 1 osoby wynosi: 400 zł + 23% VAT.

Cena szkolenia obejmuje: koszty obiadu i przerwy kawowej.

**Miejsce szkolenia:**

**Warszawa:** Hotel Gromada, Pl. Powstańców Warszawy 2, 00-030 Warszawa;

**Zgłoszenia:**

Uprzejmie proszę o przesyłanie zgłoszeń (e-mail-em lub przez stronę internetową:

<http://zrbs.pl/uslugi/szkolenia/premium-bank/> lub email: [glogowska@zrbs.pl](mailto:glogowska@zrbs.pl)

**Z poważaniem  
Prezes Zarządu  
/-/ Piotr Huzior**

**Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu  
„PRACA Z TRUDNYM KLIENTEM. PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI POSTĘPOWANIA”**

Nazwa i adres Banku Spółdzielczego	Nazwa Banku: .....
	Adres: .....
	NIP: .....
Telefon	
Email	

<b>Delegatura</b>	<b>Temat: „PRACA Z TRUDNYM KLIENTEM. PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI POSTĘPOWANIA”</b>
<input type="checkbox"/> Warszawa	13.03.2019

**Zgłaszamy udział następujących osób:**

Lp.	Nazwisko i imię uczestnika

Wyrażam dobrowolną zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną od Związku Rewizyjnego Banków Spółdzielczych z siedzibą w Warszawie (dalej - „ZRBS”) ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa na wskazany w formularzu numer telefonu i adres e-mail oraz na używanie przez ZRBS telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, których jestem użytkownikiem, dla celów marketingu bezpośredniego, zgodnie z art. 172 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm.).

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane dalej „**RODO**”) ZRBS informuje, że:

- 1) administratorem danych osobowych podanych w formularzu rejestracyjnym jest Związek Rewizyjny Banków Spółdzielczych z siedzibą w Warszawie (dalej - „ZRBS”) ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa; adres e-mail: sekretariat@zrbs.pl,
- 2) w ZRBS wyznaczony jest inspektor ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: iod@zrbs.pl (z inspektorem danych osobowych można skontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych);
- 3) dane osobowe podane w formularzu rejestracyjnym przetwarzane są w celach prawnie uzasadnionego interesu ZRBS, jako administratora danych, polegającego na obsłudze administracyjnej organizowanych szkoleń oraz w celach reklamowych, promocyjnych i marketingowych na potrzeby marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
- 4) dane osobowe podane w formularzu rejestracyjnym przetwarzane są wyłącznie przez administratora danych
- 5) dane osobowe są przetwarzane przez okres 5 lat;
- 6) osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo żądania dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;
- 7) podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do wzięcia udziału w szkoleniu.