**Szanowni Państwo,**

Wielkopolskie Centrum Ekonomii Solidarnej prowadzone przez Fundację Pomocy Wzajemnej Barka ma przyjemność zaprosić Państwa na bezpłatne szkolenie pt**. „Obsługa trudnego klienta”.**

Podczas szkolenia uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe, a po szkoleniu – zaświadczenie o uczestnictwie w szkoleniu. Organizator zapewnia zwrot kosztów dojazdu oraz lunch.

Szkolenie poprowadzi Pani Aleksandra Klupś, trener, psycholog, praktyk Analizy Transakcyjnej, z przygotowaniem do prowadzenia mediacji i negocjacji, z ponad 8-letnim doświadczeniem w zakresie szkoleń z komunikacji i obsługi Klienta. Warsztat oprze nie tylko na sprawdzonych modelach i narzędziach do pracy z klientem, lecz również własnym doświadczeniu we współpracy z Klientami.

Szkolenie odbędzie się **9 lutego 2018r.** w godzinach 09.00 – 16.15 w sali szkoleniowej Fundacji Pomocy Wzajemnej Barka w Poznaniu przy ul. Św. Wincentego 6/9 budynek C.

**Udział w szkoleniu jest bezpłatny**. W celu rezerwacji miejsca dla Państwa Przedsiębiorstwa, uprzejmie prosimy o imienne potwierdzenie przyjęcia naszego zaproszenia poprzez wysłanie mailem informacji na adrespatrycja.zenker@barka.org.pl. W mailu należy podać nazwę przedsiębiorstwa społecznego, imię i nazwisko przedstawiciela, który weźmie udział w szkoleniu oraz informację na temat preferowanej przez niego diety (wege lub mięsna).

**Ostateczny termin przyjmowania zgłoszeń:** **środa 7 lutego 2018 r.** !

W razie pytań, prosimy o kontakt do Patrycji Zenker, tel.: 603 306 652, e-mail: patrycja.zenker@barka.org.pl**.**

|  |  |
| --- | --- |
| **GODZINA** | **TEMAT ZAJĘĆ** |
| **9.00-10.30** | Powitanie uczestników, Zapoznanie z cyklem sprzedaży i stylami komunikacyjnymi klientów |
| **10.30 – 10.45** | **Przerwa**  |
| **10.45 – 12.15** |  Badanie potrzeb Klientów i prezentacja oferty w oparciu o model FAB |
| **12.15 - 12.30** | **Przerwa**  |
| **12.30 - 14.00** | Radzenie sobie z obiekcjami Klientów, metody finalizacji i sprzedaży wiązanej |
| **14.00-14.30** | **Przerwa obiadowa** |
| **14.30 - 16.15** | Reagowanie na trudne sytuacje w komunikacji z Klientem (atak, żądania, silne emocje), podsumowanie warsztatu |
| **16.15** | **Zakończenie szkolenia** |

**Prowadzenie: Aleksandra Klupś**