



## **PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W PLACÓWKACH BANKOWYCH**

---

### **SZKOLENIE ONLINE wykład na żywo z możliwością zadawania pytań przez chat**

#### **ADRESACI SZKOLENIA**

Szkolenie przeznaczone dla pracowników działów obsługi klienta i sprzedaży, kasjerów, doradców klienta w placówkach bankowych oraz kadry menedżerskiej działów sprzedaży i obsługi Klienta

#### **CEL SZKOLENIA**

- Poznanie i doskonalenie zasad oraz umiejętności bezpośredniej obsługi klientów w placówce bankowej.
- Ugruntowanie wiedzy z zakresu standardów profesjonalnej obsługi klienta banku.
- Przećwiczenie sposobów radzenia sobie z różnymi stylami komunikowania się podczas obsługi, w tym wypracowywanie skutecznych i wartościowych sposobów na zwiększenie jakości obsługi oraz poprawy sposobów budowania długotrwałych relacji z klientami Banku.
- Doskonalenie zasad efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej.
- Poznanie i przećwiczenie technik aktywnego słuchania oraz sztuki prezentowania produktów oraz usług bankowych.
- Poznanie sposobów na sprawną identyfikację i zaspokajanie potrzeb klientów w procesie ich obsługi w placówce bankowej.
- Niwelowanie najczęstszych błędów podczas obsługi.

#### **KORZYŚCI SZKOLENIA**

- Wzrost jakości obsługi Klientów i wzmocnienie postawy pro-klienckiej.
- Wzrost zadowolenia i lojalności Klientów.
- Uzyskanie pożądanego wizerunku Banku.
- Zwiększenie wydajności i zaangażowania pracowników.
- Prawidłowe diagnozowanie potrzeb klienta i dopasowanie oferty do jego potrzeb.
- Rozwój umiejętności z zakresu efektywnej komunikacji pracowników z Klientami.

#### **PROGRAM:**

---

##### **1. Podstawowe standardy obsługi klienta banku**

- Powitanie klienta w placówce
- Zarządzanie kolejką
- Model przyjmowania dyspozycji klienta
- Działania pro-sprzedażowe
- Pożegnanie klienta
- Model przyjmowania reklamacji

##### **2. Psychologia obsługi klienta**

- Pozytywne pierwsze wrażenie- czynniki budujące pozytywne pierwsze wrażenie w relacjach z klientem banku (wygląd, postawa, ubiór, kompetencje pracownika oddziału banku na tle ich oceny przez klienta oraz jako miara wyróżnienia Oddziału na rynku lokalnym)
- Umiejętność rozpoznawania i spełniania oczekiwań klientów banku
- Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej w procesie obsługi Klientów Banku

- Zwroty pożądane i niepożądane w procesie obsługi klientów Oddziału Banku

### **3. Zaspokajanie potrzeb klienta**

- Rozpoznawanie i wspieranie potrzeb klienta oddziału banku
- Umiejętność prezentowania korzyści z proponowanych produktów i usług bankowych adekwatnie do zdiagnozowanych potrzeb klienta

### **4. Prezentowanie rozwiązań językiem korzyści**

- Cecha- zaleta-korzyść - a model sprzedaży i obsługi klienta
- Techniki prezentacji produktów i usług bankowych.

#### **INFORMACJE ORGANIZACYJNE:**

##### **Szczegółowych informacji udziela:**

Monika Cicha

tel.: 22 299 00 34, kom. 573 999 468

E-mail: [biuro@crf.pl](mailto:biuro@crf.pl)

##### **Data i miejsce zajęć:**

14 listopada 2023 r. Online

**Godziny zajęć:** 09.00-12.30

**Cena obejmuje:** Uczestnictwo w warsztacie dla 1 osoby, możliwość zadawania pytań przez chat podczas szkolenia, autorskie materiały szkoleniowe przygotowane przez trenera, zaświadczenie

##### **PROMOCJA:**

Każda kolejna osoba z firmy 390zł +23 % VAT

##### **Koszt szkolenia:**

od jednej osoby - **490 zł** + VAT\*

\* cena bez VAT dla opłacających szkolenie w co najmniej 70% ze środków publicznych

Płatności prosimy dokonać po otrzymaniu potwierdzenia na konto:

ING BANK ŚLĄSKI

70 1050 1025 1000 0097 0816 2640

Uprzejmie prosimy na przelewie umieścić temat, datę szkolenia oraz nazwiska uczestników.

**Zgłoszenia prosimy nadsyłać mailem [biuro@crf.pl](mailto:biuro@crf.pl) lub faksem na nr 22 207 22 58.**

**Warunki rezygnacji:** Rezygnację przyjmujemy najpóźniej na 7 dni przed szkoleniem w formie pisemnej. Rezygnacja w późniejszym terminie wiąże się z koniecznością pokrycia kosztów w 100%. Nieobecność na szkoleniu nie zwalnia z dokonania opłaty.