

## **„TRUDNY KLIENT”**

- Weryfikacja swoich poziomów umiejętności - ćwiczenie coachingowe
- Weryfikacja osobowości klienta
- Skuteczne sposoby pracy z trudnym klientem
- Zasady skutecznej komunikacji
- Błędy w obsłudze trudnego klienta
- Asertywność: wybrane narzędzia i metody
- Zarządzanie konfliktem
- Praca w obszarze emocji

## **KORZYŚCI ze szkolenia:**

- Poznanie skutecznych metod i narzędzi z obszaru właściwej komunikacji
- Pogłębienie wiedzy z zakresu technik coachingowych
- Nabycie praktycznej wiedzy z obszaru działania w sytuacjach trudnych i kryzysowych
- Zwiększenie pewności siebie w obsłudze trudnego klienta
- Wzmocnienie własnych obszarów działania
- Poznanie technik antystresowych

*PROGRAM OBJĘTY PRAWEM AUTORSKIM*