



PROGRAM SZKOLENIA

" Praca z trudnym klientem-metody pracy kuratora "

Szkolenie warsztatowe 2-dniowe adresowane w szczególności do pracowników działów zajmujących się obsługą Klienta, a także do wszystkich osób mających bezpośredni kontakt z klientem.

Uczestnicy dowiedzą się jak rozpoznać motywy kierujące różnymi typami trudnych klientów, jak reagować na ich różnorodne zachowania, rozbrajając ich negatywny ładunek, oraz jak zachowując szacunek do siebie zmienić trudnych klientów w tych, z którymi pracuje się przyjemnie i skutecznie. Nowe umiejętności, wiedza i niezbędna praktyka, skutecznie wzmocni pozycję zawodową i prestiż oraz poprawi wizerunek urzędu.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest dostarczenie kompetencji w zakresie radzenia sobie z obsługą trudnego klienta w miejscu pracy a także uświadomienie i rozwinięcie umiejętności związanych z odpowiednimi reakcjami na tego rodzaju zachowania, w taki sposób aby nie urazić klienta i równocześnie obronić siebie przed negatywnymi skutkami ataku.

Program szkolenia

Podczas szkolenia z obsługi trudnego klienta zwrócimy szczególną uwagę na przekazanie wiedzy i wykształcenie umiejętności pozwalających w sposób profesjonalny i skuteczny reagować w na trudne sytuacje w obsłudze klienta. Szkolenie prowadzone jest metodami warsztatowymi. Uczestnicy są aktywnie włączani w proces szkoleniowy. W trakcie zajęć wykorzystywane są metody: analiza przypadku, ćwiczenia z obserwatorem, dyskusja moderowana, praca w parach.

1. Prowadzenie rozmów z klientami

- Techniki perswazji
- Motywy zachowań klientów.
- Jak sprawić by Twój rozmówca podjął dobrą dla Ciebie decyzję i sam jej zapragnął?
- Jak umysł Twojego rozmówcy przyswaja informacje i podejmuje decyzje?
- Techniki podnoszenia efektywności komunikacji sprzedażowej.
- Techniki radzenia sobie z odmową.



2. Trudny klient – radzenie sobie z obiekcjami

- Rola własnego nastawienia do klienta.
- Trudne sytuacje w rozmowach handlowych.
- Wątpliwości, zastrzeżenia, obiekcje.
- Reagowanie na trudne pytania

3. Konflikt jako wartość w relacjach z klientami

- Podejście do konfliktu
- Przekształcanie trudnej sytuacji w okazję – przytrzymywanie klienta.
- Rola emocji w konflikcie
- Emocje jako komunikat
- Metody rozwiązania konfliktów

4. Rozwijanie Zachowań Asertywnych.

- Wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych w sposób wzmacniający pozytywne relacje.
- Wyrażanie osobistych opinii i przekonań.
- Umiejętność odmawiania w sposób konstruktywny.

5. Negocjacje Przełamujące z klientami

- Alternatywne rozwiązania na wypadek nieosiągnięcia porozumienia z klientem
- Sposoby nacisku negocjacyjnego
- Świadome Kontrolowanie Przebiegu Negocjacji
- Analiza i sposoby wykorzystywania własnych emocji podczas procesu negocjacyjnego.
- Trening sprawności negocjacyjnej

6. Utrwalanie i doskonalenie umiejętności nabytych w trakcie treningu. (opcjonalnie kamera)

- Przeprowadzenie próbnej rozmowy handlowej oraz prezentacji produktu przez każdego uczestnika.
- Obserwacja i analiza najważniejszych elementów każdego nagrania.
- Poznanie zasad udzielania konstruktywnych informacji zwrotnych.
- Feedback – analiza mocnych stron każdego uczestnika oraz wskazanie elementów wymagających poprawy.



HARMONOGRAM SZKOLENIA

DZIEŃ I
26.10.2017r.

11:00 – 12:30	Szkolenie
12:30 – 12:45	Przerwa kawowa
12:45 – 14:00	Szkolenie
14:00 – 14:45	Lunch
14:45 – 15:30	Szkolenie
15:30 – 15:45	Przerwa kawowa
15:45 – 16:30	Szkolenie
17:30 – 20:00	Czas wolny
20:00	Uroczysta kolacja

DZIEŃ II
27.10.2017r.

10:30 – 11:30	Szkolenie
11:30 – 12:45	Przerwa kawowa
12:45 – 13:30	Szkolenie
13:30 – 14:15	Lunch
14:15 – 15:00	Podsumowanie szkolenia, rozdanie certyfikatów



WYKŁADOWCA

Współpracujemy z osobami będącymi uznanymi praktykami, wyróżniającymi się wieloletnim doświadczeniem zawodowym, dorobkiem naukowym i ugruntowaną pozycją zawodową.

Wykładowcy prowadzący zajęcia to w większości znani specjaliści w swoich dziedzinach, gwarantujący wysoki poziom prowadzonych zajęć. W zależności od potrzeb Klienta proponujemy trenera, który spełni Państwa oczekiwania.

Trener prowadzący szkolenie – Certyfikowany coach, trener biznesu, psycholog i doradca. Absolwentka studiów podyplomowych „Trener Biznesu” oraz „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” na Uniwersytecie Jagiellońskim w Krakowie. Ukończyła „Akademię profesjonalnego coachingu” organizowanego przez Europejski Instytut Psychologii Biznesu. Posiada liczne certyfikaty potwierdzające jej ciągły rozwój w kierunku trenerstwa, coachingu oraz umiejętności interpersonalnych. Zajmuje się współpracą z różnymi przedsiębiorstwami, gdzie do jej głównych zadań należy budowanie, wspieranie rozwoju działów szkoleń. Jej zajęcia cechuje niezwykle zaangażowanie w ich prowadzenie. Są motywacyjne, dynamiczne, prowadzone z poczuciem humoru, a zarazem merytoryczne.



INWESTYCJA

Usługa	Szkolenie otwarte
Termin realizacji	26-27.10.2017 r.
Miejsce	Al. Jana Pawła II 25, 00-854 Warszawa (Budynek Atrium Tower)
Czas trwania	2 dni – ok. 11 godzin dydaktycznych
Koszt dla osób korzystających z noclegu	899 zł/os.*
Koszt dla osób niekorzystających z noclegu	649 zł/os.*

** do podanych wyżej cen nie doliczamy podatku VAT w przypadku, kiedy uczestnictwo w szkoleniu jest finansowane ze środków publicznych. W przeciwnym razie do powyższych cen zostanie doliczony podatek w wysokości 23%.*

Cena szkolenia zamkniętego obejmuje:

- trenera, specjalistę z ww. zakresu,
- uczestnictwo w 2 dniach zajęć
- autorskie materiały szkoleniowe,
- pełne wyżywienie
- przerwę kawową w trakcie zajęć,
- zakwaterowanie w pokojach
- certyfikat potwierdzający udział w szkoleniu,
- uczestnictwo w proponowanych formach spędzenia wolnego czasu.

Przedstawiona propozycja Akademii Biznesu MDDP na charakter szkolenia otwartego. Istnieje możliwość przygotowania szkolenia w formule zamkniętej-wewnętrznej w Państwa instytucji, dostosowując program merytoryczny do Państwa oczekiwań.



KONTAKT

Szczegóły w zakresie organizacji szkolenia udziela:

Agnieszka Komuda

ap@akademiamddp.pl

tel. (22) 208 21 13

www.akademiaprawna.pl

MDDP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

AKADEMIA BIZNESU SP.K.

Budynek Atrium Tower, III p.

Al. Jana Pawła II 25, 00-854 Warszawa

NIP: 7010088170; KRS: 0000288782; REGON: 141122981



O AKADEMII BIZNESU MDDP

Należymy do grona trzech największych firm szkoleniowych w kraju.

Dostarczamy praktyczną wiedzę, oferując szerokie spektrum szkoleń, kursów i studiów w zakresie podatków, rachunkowości, finansów, prawa, a także praktyczne warsztaty z obszarów zarządzania strategicznego czy rozwoju wszelkich kompetencji biznesowych, zawodowych, osobistych i informatycznych.

Naszą misją jest inspirowanie do zmian poprzez dostarczanie rzetelnej wiedzy, rozwijanie umiejętności i kształtowanie postaw.

Wieloletnia praktyka w organizowaniu kursów i szkoleń w zakresie m.in. zmian w prawie i wymiarze sprawiedliwości, podatkach, rachunkowości, finansach, zarządzania strategicznego oraz rozwoju kompetencji zawodowych i osobistych pozwala nam dzielić się z Państwem wiedzą najwyższej klasy ekspertów i wykładowców.

W ramach realizacji projektów szkoleniowych prowadzonych dla Wymiaru Sprawiedliwości przeszkoliliśmy blisko 10 tysięcy osób.

Dokładamy wszelkich starań, żeby uczestnicy organizowanych przez nas szkoleń uzyskiwali dostęp do najnowszych informacji o procesach i zmianach zachodzących w określonym obszarze oraz mieli okazję poznania najlepszych praktyk i najefektywniejszych rozwiązań problemów, z którymi spotykają się w swojej codziennej pracy. Naszym celem jest odpowiadanie na Państwa oczekiwania w najpełniejszy sposób, dlatego wszystkie nasze szkolenia, konferencje i seminaria poprzedza profesjonalne badanie potrzeb przyszłych uczestników.

Podczas realizacji każdego programu rozwojowego (bez względu na jego formę) kluczowa jest dla nas jakość świadczonych usług. Firmy, które skorzystały z naszych szkoleń, to zarówno spółki z sektora małych i średnich przedsiębiorstw, które pragną podnosić i zdobywać nowe kompetencje, jak też największe grupy kapitałowe oraz jednostki sektora finansów publicznych. Niezmiernie cieszy nas fakt, że nasze przedsięwzięcia spotykają się z tak dużym zainteresowaniem i uznaniem.



REFERENCJE I NAGRODY

Book of Lists
A Guide to Polish Business & Industry


Pierwsze miejsce w rankingu najlepszych firm szkoleniowych w Polsce opublikowanym przez „Book of Lists 2015/2016”. Ranking opracowany został na podstawie osiągniętych przychodów.



Pierwsze miejsce w Rankingu Firm Szkoleniowych opublikowanym przez „Gazetę finansową” w marcu 2015 r. Ranking opracowany został na podstawie wysokości osiągniętych przychodów, zakresu prowadzonych szkoleń, liczby trenerów oraz liczby klientów.



Firma Szkoleniowa 2014 tytuł nadany w ramach konkursu Firma Szkoleniowa 2014 organizowanego przez Centralne Biuro Certyfikacji Krajowej (CBCK). Konkurs miał na celu wyłonienie instytucji oferujących usługi szkoleniowe i doradcze na najwyższym poziomie, realizowane w oparciu o autorskie programy przez wyspecjalizowaną kadrę trenerów.



KRZYSZTOF PIŁSKI
PROKURATURA GENERALNA
DEPARTAMENT
ORGANIZACJI PRACY I WIZYTACJI
44, Rakowiecka 26/28
02-528 WARSZAWA

Warszawa, dnia 11 lipca 2015 r.

REFERENCJE

Prokuratura Generalna z siedzibą w Warszawie potwierdza, że konsorcjum firm w składzie:

1. MDDP Sp. z o.o. Akademia Biznesu Sp. k.
2. Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze,
3. UNA Iwona Śługocka

zrealizowało w okresie od czerwca 2014 r. do czerwca 2015 r. umowę na realizację szkoleń stacjonarnych i e-learningowych, opracowanie i druk poradnika oraz świadczenie usług hotelarskich i restauracyjnych w ramach projektu pt. „Wdrożenie oceny okresowej prokuratorów” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego, którego Beneficjentem była Prokuratura Generalna.

Przeprowadzonych zostało 81 szkoleń stacjonarnych. Łącznie przeszło 1200 uczestników – prokuratorów - członków zespołów wizytacyjnych oraz prokuratorów przelazonych uczestniczących w procesie oceny okresowej.

Zadaniem Wykonawcy była organizacja i realizacja szkoleń stacjonarnych i szkoleń e-learningowych, opracowanie i druk podręcznika, wsparcie merytoryczne i organizacyjne przeprowadzenia konferencji podsumowującej program oraz świadczenie usług hotelarskich i restauracyjnych.

Usługę wykonano profesjonalnie i należyście. Współpracę z całym zespołem projektowym Wykonawcy oceniamy bardzo wysoko, zarówno na etapie przygotowania merytorycznego szkoleń, jak również w trakcie jego kompleksowej realizacji.


Rekomendujemy Akademię Biznesu MDDP, FRDL Centrum Mazowsze oraz UNA Iwonę Śługocką, jako godnych partnerów, świadczących usługi profesjonalnie i rzetelnie.

Kierownik Projektu
Białkowski Jerzy
stwierdził, że ocena
Agata Górska-Górska

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego - Program Operacyjny Kapitał Ludzki

Strona 1 z 1

Referencje z realizacji projektu szkoleniowego dla Prokuratury Generalnej



SĄD REJONOWY W TRZCIANCIE
UL. STASZICA 1
64-980 TRZCIANKA
TEL./FAX: 67 216 20 02
skolaczenia@trzcianka.sj.gov.pl

Trzcianka, dnia 19 stycznia 2016r.

D.0002- 5 / 2016


REFERENCJE

Firma MDDP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Akademia Biznesu Sp.k. z Warszawy zrealizowała dla Sądu Rejonowego w Trzciance szkolenie wewnętrzne w dniu 15 grudnia 2015r. W szkoleniu uczestniczyli pracownicy oraz Sędziowie Wydziału Karnego Sądu Rejonowego w Trzciance. Szkolenie dotyczyło najnowszych zmian w procedurze karnej. Szkolenie zostało przeprowadzone fachowo i z należytą starannością, przez doświadczonego trenera w terminie uzgodnionym z Prezesem Sądu Rejonowego w Trzciance

Dziękując za dotychczasową współpracę pragniemy polecić firmę MDDP Sp.k. z Warszawy jako rzetelnego i terminowego partnera świadczącego usługi szkoleniowe.

Dyrektor Sądu Rejonowego
Przewodniczący
Małgorzata Wargę

Referencje z realizacji szkolenia dla Sądu Rejonowego w Brzegu



Prezes Sądu Rejonowego
w Brzegu

Brzeg, dn. 04.02.2016r.

A. 1400-5/16

Referencje

Firma MDDP Sp. z o.o. Akademia Biznesu Sp. k. z siedzibą w Warszawie zrealizowała w dniu 15 grudnia 2015 r. szkolenie dla Sądu Rejonowego w Brzegu.

W szkoleniu uczestniczyli sędziowie, asystenci sędziów, kuratorzy sądowi, urzędnicy sądowi – łącznie 19 osób.

Szkolenie obejmowało zmiany w procedurze karnej, wprowadzone po 1 lipca 2015 r.

Stwierdzam, że szkolenie zostało przeprowadzone profesjonalnie i z należytą starannością. Należy wskazać w szczególności, bardzo dobre przygotowanie trenera – Pana Sędziego Andrzeja Kota oraz bardzo dobrą organizację szkolenia.

Możemy polecić zarówno Firmę, jak i trenera jako rzetelnych i odpowiedzialnych.

a/a

Prezes Sądu Rejonowego
Tomasz Fudziński

Referencje z realizacji szkolenia dla Sądu Rejonowego w Trzciance

