1. **Trudny klient**

**Forma**: szkolenie w formie warsztatów

**Czas trwania szkolenia**: ok. 4 godzin zegarowych

1. **Adresaci**

Szkolenie jest adresowane do grup zawodowych, mających styczność z tzw. „trudnym klientem”. **Oferta skierowana jest do firm i instytucji, którym zależy na podniesieniu komfortu pracy swoich Pracowników.**

**Adresatem szkolenia mogą być także osoby prywatne.**

1. **Zakres tematyczny szkolenia**

Rozpoznanie i omówienie psychologicznych umiejętności przydatnych w kontaktach z trudnymi klientami:

* Ćwiczenie: „ ABC… jacy są nasi klienci?”
* Ćwiczenie: „Co mi przeszkadza w kontaktach z trudnym klientem?” „Co mi pomaga w kontaktach z trudnym klientem?”
* Test psychologiczny: Rozpoznawanie indywidualnego stylu komunikowania z klientem.

**Trudny klient – jak z nim rozmawiać?**

* Wprowadzenie na temat podstawowych zasad psychologicznych kontaktu z trudnym klientem (pojęcie asertywności, asertywne odpowiadanie na uwagi i zastrzeżenia)
* Ćwiczenie: „Zdobywamy umiejętności czyli rozmowy z trudnymi klientami”
* Gra puzzle: „Sposoby radzenia sobie z trudnymi klientami – wybieramy najlepsze strategie”
* Stres i jak sobie z nim radzić?

**Podsumowanie i zakończenie**

* Ewaluacja
1. **Efekty z przeprowadzonego szkolenia**

Uczestnicy szkolenia:

* na podstawie przeprowadzonej diagnozy psychologicznej rozpoznają swoje mocne strony – psychologiczne kompetencje umożliwiające skuteczną komunikację z trudnymi klientami,
* zdobędą i rozwiną praktyczne umiejętności w zakresie skutecznej komunikacji z trudnymi klientami,
* uzyskają wiedzę na temat psychologicznych zasad postępowania z trudnymi klientami i radzenia sobie ze stresem**.**

**Osoba prowadząca szkolenie**



**dr Bogna Bartosz,** psycholog, tutor, trener. Zajmuje się m.in. optymalizacją procesów związanych z efektywnym funkcjonowaniem pracowników w organizacjach oraz problematyką CSR i *Work-life balance.* Prowadzi warsztaty i szkolenia dla pracowników firm, fundacji i stowarzyszeń min. z zakresu skutecznej komunikacji interpersonalnej, kontaktów z klientami, efektywnej pracy zespołowej, zarządzania konfliktem, asertywności, kreatywnego rozwiązywania problemów w biznesie, radzenia sobie w sytuacjach stresowych, zarządzania wiekiem. Współpracowała min. Najwyższą Izbą Kontroli, PZU ŻYCIE, **Raiffeisen Polbank**, Dolnosląską Izbą Lekarską, Miedziowym Centrum Kształcenia Kadr. W latach 2009-2013 przeprowadziła 60 cyklicznych warsztatów z zakresu “Psychologii radzenia sobie w sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia” dla pracowników KGHM Polska Miedź S.*A***,** w którychwzięło udział 1560 pracowników KGHM. Jest wykładowcą *Podyplomowych Studiów Dziennikarstwa i Public Relations* oraz *Podyplomowych Studiów “Psychologia Zarządzania”*. Współpracuje z UJW w Polkowicach.