

**Organizacja i przeprowadzenie warsztatów z obsługi trudnego klienta:
dla pracowników Urzędu Statystycznego w Gdańsku**

I. Określenie przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na zorganizowaniu i przeprowadzeniu **dwóch tematów szkoleniowych** w łącznie 6 (sześciu) edycjach dla łącznie 90 (dziewięćdziesięciu) **pracowników** Urzędu Statystycznego w Gdańsku.

2.

Temat szkolenia	Liczba edycji	Czas trwania każdej edycji szkolenia		Liczba uczestników w jednej edycji szkolenia	Liczba uczestników łącznie
		Liczba dni	Liczba godzin lekcyjnych		
Warsztaty z obsługi trudnego klienta dla ankierów stałych oraz innych pracowników realizujących badania ankietowe w terenie	4	1	8	15	60
Warsztaty z obsługi trudnego klienta dla pracowników call center realizujących badania ankietowe metodą wywiadu telefonicznego	2	1	8	15	30

3. Głównym celem przeprowadzenia szkolenia jest pozyskanie lub/i doskonalenie umiejętności w zakresie:

- 1) zasad inicjowania profesjonalnego kontaktu z klientami
- 2) zasad komunikacji niewerbalnej i werbalnej
- 3) psychologii klienta i ich typologią
- 4) stosowania argumentacji i komunikacji perswazyjnej w celu zwiększenia swojej skuteczności
- 5) poznania przyczyn leżących u podłoża trudnych zachowań u „trudnych klientów”
- 6) identyfikowania i pracy z „trudnymi klientami”

w celu wsparcia pracowników realizujących zadania związane z realizacją badań ankietowych.

4. W szkoleniu **Warsztaty z obsługi trudnego klienta dla ankierów stałych oraz innych pracowników realizujących badania ankietowe w terenie** weźmie udział łącznie 60 osób w łącznie 4 edycjach. W szkoleniu **Warsztaty z obsługi trudnego klienta dla pracowników call center realizujących badania ankietowe metodą wywiadu telefonicznego** weźmie udział łącznie 30 osób w łącznie 2 edycjach.

5. Szkolenie przeprowadzone będzie w formie warsztatów z elementami wykładu z dużą ilością ćwiczeń w celu praktycznego przygotowywania uczestników szkolenia do efektywnego i sprawnego realizowania badań ankietowych w terenie.

6. Zakresem minimalnym szkolenia objęte będą zagadnienia:

A. Warsztaty z obsługi trudnego klienta dla ankierów stałych oraz innych pracowników realizujących badania ankietowe w terenie

Zagadnienia szkoleniowe

1. Charakterystyka pracy ankiera.

- 1.1. Sprzedaż a ankiera, czyli czym się różni badanie ankietowe od sprzedaży usługi
- 1.2. Autoprezentacja i zasoby wewnętrzne – warsztat
- 1.3. Rola akcesoriów w tworzeniu wizerunku, czyli przedmioty niezbędne w pracy ankiera

2. Komunikacja w kontakcie z klientem

- 2.1. Style komunikacji
- 2.2. Bariery i błędy w komunikowaniu się
- 2.3. Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami
- 2.4. Potrzeba elastyczności w kontaktach z klientami
- 2.5. Reguły efektywnej komunikacji – rodzaje pytań
- 2.6. Umiejętność utrzymywania kontaktu - podtrzymywanie rozmowy z klientem)
- 2.7. Autodiagnoza umiejętności rozmowy z klientami

3. Komunikacja z klientem i pierwsze wrażenie – scenariusz rozmowy – warsztat i wykład

- 3.1. Elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- 3.2. Typy zachowań klienta
- 3.3. Rodzaje i typy argumentów – ich właściwe wykorzystanie
- 3.4. Kanały odbioru i przepływu informacji – jak skutecznie przeprowadzić ankietę
- 3.5. Skuteczne wykorzystywanie kanałów odbioru informacji, czyli jak dopasować styl rozmowy do odbiorcy
- 3.6. Odpowiednie reagowanie na potrzeby klienta

4. Reakcje na negatywne stwierdzenia rozmówcy - warsztat, zadania do rozwiązania

- 4.1. Metody radzenia sobie z negatywnymi stwierdzeniami klientów i z krytyką
- 4.2. Umiejętność pokonywania obiekcji
- 4.3. Metody odmawiania (odmawianie na „NIE”, na „TAK” i tworzenie barier)

5. Elementy wywierania wpływu na ludzi - warsztat

- 5.1. Wywieranie wpływu
- 5.2. Szybkie reagowanie na zachodzące zdarzenia

B. Warsztaty z obsługi trudnego klienta dla pracowników call center realizujących badania ankietowe metodą wywiadu telefonicznego

Zagadnienia szkoleniowe

1. Komunikacja w kontakcie z klientem

- 1.1. Style komunikacji i typy zachowań klientów
- 1.2. Reguły efektywnej komunikacji
- 1.3. Bariery i błędy w komunikowaniu się
- 1.4. Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami
- 1.5. Potrzeba elastyczności w kontaktach z klientami
- 1.6. Autodiagnoza umiejętności rozmowy z klientami

2. Rodzaje telemarketingu

- 2.1. Metody „sprzedaży” przez telefon

3. Zasady pracy z telefonem i etapy rozmowy telefonicznej

- 3.1. Kultura rozmowy telefonicznej
- 3.2. Wykorzystanie zasobów wewnętrznych - dobra dykcja, odpowiedni ton głosu, pozytywne nastawienie do rozmowy, mówienie w sposób jasny, rzeczowy
- 3.3. Psychiczne przygotowanie do pracy
- 3.4. Otwarcie
- 3.5. Pytanie o np. czas
- 3.6. Wyjaśnienie celu dzwonięcia
- 3.7. Sondowanie
- 3.8. Odpowiednie reagowanie na potrzeby klienta

- 3.9. Pozytywne podsumowanie
- 3.10. Umiejętność pokonywania obiekcji
- 3.11. Zakończenie rozmowy

4. Elementy negocjacji przez telefon

- 4.1. Wywieranie wpływu

5. Przygotowanie argumentów - warsztat

- 5.1. Prezentacja badania i skuteczna argumentacja
- 5.2. Korzyści wynikające z relacji asertywnych z klientami

6. Reakcje na negatywne stwierdzenia rozmówcy

- 6.1. Metody radzenia sobie z negatywnymi stwierdzeniami klientów i z krytyką
- 6.2. Metody odmawiania (odmawianie na „NIE”, na „TAK” i tworzenie barier)
- 6.3. Presja czasu (szybkie tempo pracy, trudne do przewidzenia sytuacje, zniecierpliwienie rozmówcy)

II. Dokumentacja szkoleniowa związana z realizacją tematu szkoleniowego

- 1. Porozumiewanie się Wykonawcy i Zamawiającego dotyczące dokumentacji szkoleniowej związanej z realizacją tematu szkoleniowego będzie się odbywać w formie elektronicznej, z wykorzystaniem adresów e-mail wskazanych w Umowie.
- 2. Dokumentacja szkoleniowa związana z realizacją tematu szkoleniowego obejmuje:
 - 1) program szkolenia przygotowany w oparciu o informacje z części I;
 - 2) harmonogramy poszczególnych edycji szkolenia zawierające: terminy zajęć sesji szkoleniowych, nazwiska trenerów, podział na godziny, zakres tematyczny zajęć uwzględniający przerwy
 - przekazane przez Wykonawcę Zamawiającemu najpóźniej w dniu podpisania umowy;
 - 3) materiały szkoleniowe uwzględniające zagadnienia, o których mowa w części I
 - przekazane przez Wykonawcę w wersji elektronicznej Zamawiającemu nie później niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem pierwszej edycji szkolenia.
- 3. Materiały szkoleniowe będą obrazować aspekty zagadnień poruszanych w trakcie szkolenia.
- 4. W zakres materiałów szkoleniowych będą wchodziły:
 - 1) materiały z zakresu tematyki szkolenia (opisanego w części I) przygotowanego przez prowadzących dostarczone w wersji papierowej i elektronicznej,
 - 2) prezentacje używane w trakcie szkoleń przez trenerów - w wersji elektronicznej.
- 5. Wykonawca prześle wszystkim uczestnikom materiały szkoleniowe na każde szkolenie, po jednym egzemplarzu w wersji papierowej w dniu szkolenia.

III. Rekrutacja na szkolenia

Za rekrutację uczestników szkolenia odpowiada Zamawiający.

IV. Organizacja szkoleń

- 1. Szkolenia będą odbywały się zgodnie z dokumentacją szkoleniową (wymienioną w części II)
- 2. Godzina lekcyjna trwania szkolenia równa jest 45 minutom zegarowym.
- 3. Każda edycja szkolenia odbędzie się w dniach roboczych urzędu, tj. od poniedziałku do piątku. W jednym dniu może odbyć się tylko jedna edycja szkolenia.
- 4. Szkolenie rozpocznie się o godz. 9.30, a zakończy się o godz. 16.00, tj. trwać będzie 8 godzin lekcyjnych (w tym: 2 przerwy po 15 minut każda)
- 5. Ewentualne koszty dojazdu trenerów na szkolenie oraz koszty noclegów dla trenerów pokrywa Wykonawca.
- 6. Zamawiający zapewni salę szkoleniową.

7. Wszystkie edycje szkoleń będą przeprowadzone w formie warsztatów z elementami wykładu.
8. Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi szkolenia:
 - 1) materiały szkoleniowe
 - 2) przerwy (w każdej edycji szkoleń należy uwzględnić dwie przerwy, każda trwająca po 15 minut),
9. Wykonawca po zakończeniu każdej edycji szkolenia wyda każdemu uczestnikowi imienne zaświadczenie o ukończeniu szkolenia, które będzie zawierało następujące informacje: imię i nazwisko uczestnika szkolenia, tytuł szkolenia, datę przeprowadzenia szkolenia, pieczętę Wykonawcy, identyfikowalny podpis trenera prowadzącego szkolenie.

V. Miejsce przeprowadzenia szkoleń

1. Wszystkie edycje szkolenia odbędą się w sali szkoleniowej zlokalizowanej w siedzibie Urzędu Statystycznego w Gdańsku przy ul. Danusi 4.
2. Sala szkoleniowa spełnia następujące warunki:
 - 1) miejsce zapewnia swobodną oraz niezakłóconą naukę dla uczestników szkolenia,
 - 2) sprawną i wydajną wentylację i klimatyzację,
 - 3) dzienne oświetlenie, a w razie potrzeby oświetlenie sztuczne,
 - 4) wyposażenie w sprzęt multimedialny: laptop, rzutnik multimedialny, flipchart,
 - 5) układ sali – zgodnie z sugestią Wykonawcy - dostosowany do charakteru szkolenia.