



ZAPROSZENIE

**Starosta Wolsztyński,
Wolsztyńska Izba Gospodarcza**
wspólnie z **Polską Fundacją Przedsiębiorczości w Szczecinie**
zapraszają do udziału w **bezpłatnym** szkoleniu

„TECHNIKI OBSŁUGI KLIENTA I RADZENIE SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM”

Celem szkolenia jest przekazanie wiedzy i umiejętności pozwalających na lepsze zrozumienie potrzeb klientów oraz ich zachowań. Pomoże to sprzedawcom lepiej dopasować swój styl pracy, by możliwie najskuteczniej znaleźć nić porozumienia z klientami oraz łatwiej wychodzić z sytuacji trudnych, np. w przypadku reklamacji.

Podczas szkolenia uczestnicy szkolenia zapoznają się m.in z zagadnieniami:

- Pierwsze wrażenie - jego znaczenie w obsłudze klienta.
- Kontakt z klientem i budowanie relacji w procesie obsługi.
- Rodzaje klientów wg cech osobowości oraz związane z tym strategie obsługi klientów.
- Zasady asertywnej pracy z klientem.
- Od pytania do działania - skuteczne odczytywanie potrzeb klienta.
- Współpraca z klientem trudnym.

Szkolenie poprowadzi pan **Zbigniew Pankiewicz** – trener biznesu, wieloletni dziennikarz telewizyjny, który specjalizował się w tematach gospodarczych, społecznych i lifestylowych. Od kilkunastu lat analizuje komunikację wizerunkową przedsiębiorstw. Ma swój wkład w budowanie wizerunków uczelni wyższych oraz firm z sektora informatycznego. Zarządzał także mediami publicznymi jako zastępca dyr. ds. programowych TVP Szczecin oraz wiceprezes Radia Koszalin. Dzięki pracy w działach marketingu prywatnych firm zdobył doświadczenie w budowaniu relacji z klientami i kontrahentami.

Podczas spotkania uczestnicy otrzymają komplet materiałów szkoleniowych, a po szkoleniu – zaświadczenie o uczestnictwie w szkoleniu. Udział w szkoleniu jest **BEZPŁATNY!** Warunkiem udziału jest przesłanie karty zgłoszeniowej. Ilość miejsc w spotkaniu ograniczona.

Zgłoszenia przyjmujemy do piątku, 20.11.2015r.

Szkolenie odbędzie się:

w środę, 25 listopada 2015r. w Wolsztynie:
sala sesyjna Starostwa Powiatowego, ul. 5 Stycznia 5
godz. 09:00 – 16:00

Szczegółowe informacje można uzyskać pod numerem tel. **068/384 56 29.**

Serdecznie zapraszamy do udziału w szkoleniu

Starostwo Powiatowe w Wolsztynie
Polska Fundacja Przedsiębiorczości w Szczecinie
Wolsztyńska Izba Gospodarcza