
Spis treści

Zestawienie sesji szkoleniowych według celu szkolenia	11
Sesja szkoleniowa 1	15
Korzyści płynące z doskonałej obsługi klienta	
Sesja szkoleniowa 2	19
Poprawa jakości kontaktów z klientem	
Sesja szkoleniowa 3	39
Uzupełnianie zasobów pozytywnej energii	
Sesja szkoleniowa 4	45
Doskonała obsługa klienta – samoocena	
Sesja szkoleniowa 5	51
Nastawienie do klientów	
Sesja szkoleniowa 6	59
Klienci zewnętrzni i wewnętrzni	
Sesja szkoleniowa 7	69
Przewycięzanie przygnębienia	
Sesja szkoleniowa 8	75
Okaz klientowi chęć pomocy	
Sesja szkoleniowa 9	81
Uczmy się od innych	
Sesja szkoleniowa 10	87
Afirmacje	

Sesja szkoleniowa 11	93
Odpowiedzialność jako efekt pozytywnego nastawienia do problemów	
Sesja szkoleniowa 12	103
Porządek w miejscu pracy	
Sesja szkoleniowa 13	109
Odpowiedzialność za słowo	
Sesja szkoleniowa 14	119
Pozytywne nastawienie	
Sesja szkoleniowa 15	129
Odpowiednie przygotowanie się do rozmowy z klientem	
Sesja szkoleniowa 16	135
Siła pozytywnego myślenia	
Sesja szkoleniowa 17	147
Zrozumienie potrzeb klienta	
Sesja szkoleniowa 18	155
Otwarty umysł a umiejętność słuchania	
Sesja szkoleniowa 19	161
Wizualizacja rozmowy z klientem	
Sesja szkoleniowa 20	167
Pytania otwarte i zamknięte	
Sesja szkoleniowa 21	181
Określenie potrzeb klienta	
Sesja szkoleniowa 22	191
Bariery utrudniające rozwiązywanie problemów	
Sesja szkoleniowa 23	205
Uczciwość i lojalność w kontaktach z klientem	
Sesja szkoleniowa 24	213
Współpraca	
Sesja szkoleniowa 25	221
Udzielanie informacji	

Sesja szkoleniowa 26	229
Opisywanie produktu w sposób zrozumiały dla klienta	
Sesja szkoleniowa 27	237
Złe wiadomości	
Sesja szkoleniowa 28	249
Życzliwość wobec klienta i zrozumienie jego problemów	
Sesja szkoleniowa 29	255
Interwencja przełożonego	
Sesja szkoleniowa 30	261
Osiąganie porozumienia	
Sesja szkoleniowa 31	269
Poszukiwanie rozwiązania korzystnego dla obu stron	
Sesja szkoleniowa 32	277
Wykorzystanie sugestii klienta	
Sesja szkoleniowa 33	283
Kreatywność	
Sesja szkoleniowa 34	289
Taktowne zachowanie	
Sesja szkoleniowa 35	295
Interesy klienta a interesy firmy	
Sesja szkoleniowa 36	307
Okaz klientowi zrozumienie	
Sesja szkoleniowa 37	319
Walka z rutyną	
Sesja szkoleniowa 38	325
Oczekiwania klientów	
Sesja szkoleniowa 39	329
Przekonaj klienta o korzyściach z zakupu	
Sesja szkoleniowa 40	335
Znaczenie osobistego zaangażowania	

Sesja szkoleniowa 41	341
Podejmowanie właściwych działań	
Sesja szkoleniowa 42	353
Rzetelność	
Sesja szkoleniowa 43	361
Przyjmowanie odpowiedzialności na siebie	
Sesja szkoleniowa 44	369
Zwiększanie zadowolenia klienta	
Sesja szkoleniowa 45	375
Korzyści z pracy z klientami	
Sesja szkoleniowa 46	381
Uczynność	
Sesja szkoleniowa 47	385
Bezpośrednia obsługa klienta	
Sesja szkoleniowa 48	393
Spełnianie oczekiwań klienta	
Sesja szkoleniowa 49	401
Sposoby radzenia sobie z niezadowolonymi klientami	
Sesja szkoleniowa 50	409
Odzyskiwanie zaufania niezadowolonego klienta	
Sesja szkoleniowa 51	415
Żale i pretensje klientów	
Sesja szkoleniowa 52	423
Bariery w komunikacji	
Sesja szkoleniowa 53	427
Rozgniewany klient	
Sesja szkoleniowa 54	433
Umiejętność sprzedawania	
Sesja szkoleniowa 55	443
Energia psychiczna sprzedawcy	

Sesja szkoleniowa 56	455
Telefon w kontaktach z klientami	
Sesja szkoleniowa 57	467
Przełączanie rozmów telefonicznych	
Sesja szkoleniowa 58	473
Przekazywanie wiadomości przeznaczonych dla osób trzecich	
Sesja szkoleniowa 59	479
Klient w komputerowej bazie danych	
Sesja szkoleniowa 60	485
Unikanie stresu i przemęczenia	