



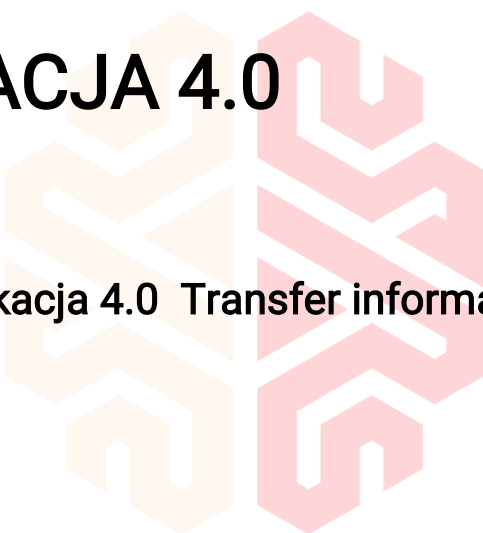
FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA EXACT COACHING & BUSINESS

TEMAT SZKOLENIA

# KOMUNIKACJA 4.0

## SALES

Skuteczna komunikacja 4.0 Transfer informacji Eliminacja błędów



# KOMUNIKACJA 4.0

## SALES

### OPIS SZKOLENIA

Szkolenie **Komunikacja 4.0** to praktyczny program rozwojowy dla zespołów sprzedaży i obsługi klienta, których skuteczność bezpośrednio zależy od **jasnego przekazywania informacji, precyzyjnego rozumienia potrzeb klienta oraz sprawnej współpracy wewnętrznej**.

Program koncentruje się na nowoczesnym podejściu do komunikacji w środowisku biznesowym – szybkim, wielokanałowym i często obciążonym ryzykiem nieporozumień. Uczestnicy uczą się, jak komunikować się w sposób klarowny, spójny i odpowiedzialny, ograniczając błędy informacyjne, reklamacje oraz napięcia w relacjach z klientami.

Szkolenie pokazuje, jak dobra komunikacja przekłada się bezpośrednio na **jakość obsługi, satysfakcję klienta oraz redukcję kosztów wynikających z pomyłek i reklamacji**.

### GRUPA DOCELOWA

- Zespoły sprzedaży
- Pracownicy obsługi klienta
- Key Account managerowie
- Handlowcy i doradcy klienta
- Liderzy zespołów sprzedażowych i obsługowych

### CELE SZKOLENIA

- Rozwój umiejętności skutecznej komunikacji z klientem
- Poprawa jakości przekazywania i odbioru informacji
- Ograniczenie błędów wynikających z nieporozumień
- Zmniejszenie liczby reklamacji i eskalacji
- Zwiększenie profesjonalizmu w kontakcie z klientem

## MODUŁY SZKOLENIOWE (SZCZEGÓŁOWY ZAKRES)

### Moduł 1. Komunikacja 4.0 w sprzedaży i obsłudze klienta

- Czym jest komunikacja 4.0 i dlaczego jest kluczowa
- Komunikacja w świecie presji czasu i wielozadaniowości
- Wpływ komunikacji na doświadczenie klienta (Customer Experience)
- Najczęstsze źródła błędów komunikacyjnych

### Moduł 2. Jasność i precyzja przekazu

- Komunikaty jednoznaczne i zrozumiałe dla klienta
- Język korzyści a język procesów i procedur
- Parafraza i upewnianie się co do zrozumienia
- Unikanie nadinterpretacji i skrótów myślowych

### Moduł 3. Transfer informacji w zespole

- Przepływ informacji między sprzedażą a obsługą klienta
- Przekazywanie ustaleń, oczekiwań i zobowiązań
- Odpowiedzialność za informację na każdym etapie procesu
- Komunikacja wewnętrzna jako źródło lub eliminacja błędów

### Moduł 4. Komunikacja w sytuacjach trudnych

- Reagowanie na nieporozumienia i błędy
- Komunikacja z klientem w sytuacji reklamacji
- Zachowanie spokoju, profesjonalizmu i kontroli
- Budowanie zaufania mimo trudnej sytuacji

### Moduł 5. Komunikacja jako element jakości obsługi

- Standardy komunikacyjne w obsłudze klienta

- Spójność komunikacji w różnych kanałach
- Zapobieganie błędom i reklamacjom poprzez komunikację
- Komunikacja jako narzędzie budowania lojalności

## JAK PRACUJEMY

Nasze szkolenia opieramy na **szerokim, praktycznym doświadczeniu**, zdobytym dzięki **wieloletniej współpracy z zespołami sprzedaży i obsługi klienta** w różnych branżach.

Dzięki temu:

- Pracujemy na realnych sytuacjach z kontaktu z klientem
- Skupiamy się na komunikacji, która działa w praktyce
- Uczymy rozwiązań możliwych do zastosowania natychmiast
- W toku tej współpracy **wypracowaliśmy autorskie, sprawdzone narzędzia efektywności**, które wspierają:
  - Klarowną i odpowiedzialną komunikację
  - Ograniczanie błędów i nieporozumień
  - Profesjonalną obsługę klienta
  - Skuteczność w pracy i codziennych kontaktach biznesowych

## METODY PRACY

- warsztaty interaktywne i ćwiczenia praktyczne
- symulacje rozmów z klientami
- analiza rzeczywistych przypadków reklamacyjnych
- praca w grupach i moderowane dyskusje
- narzędzia autodiagnozy stylu komunikacji

## KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI (ROI)

- **mniej błędów i reklamacji**
- **lepsza jakość obsługi klienta**
- większa spójność komunikacyjna zespołów

EXACT COACHING & BUSINESS Ewa Kryszkiewicz  
FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA, PROJEKTY  
Psychologia Biznesu, Mentoring, Warsztaty Rozwoju, Consulting; Biuro: 90-255 Łódź, ul. P.O.W 16, lok. 1/3,

[biuro@exact-cb.com](mailto:biuro@exact-cb.com); <https://exact-cb.com/>; mobile: +48 792029237

- oszczędność czasu i kosztów operacyjnych
- wzrost satysfakcji i lojalności klientów

#### FORMA I CZAS TRWANIA

- szkolenie stacjonarne lub online
- rekomendowany czas trwania: **1 dzień lub 2 dni w wersji rozszerzonej**
- możliwość rozszerzenia o warsztaty wdrożeniowe

#### Zapraszamy do udziału

Jeśli chcesz:

- poprawić skuteczność komunikacji z klientami,
- ograniczyć liczbę błędów i reklamacji,
- podnieść jakość obsługi i profesjonalizm zespołów

Zapraszamy do kontaktu i zapisania się na szkolenie „Komunikacja 4.0”.

Program może zostać dopasowany do specyfiki branży, sprzedaży, rodzaju klientów oraz kanałów komunikacji.

**DOŁĄCZ DO AKADEMII ROZWOJU EXACT COACHING & BUSINESS I PRACUJ NA  
PRAKTYCZNYCH ROZWIĄZANIACH PRZYNOSZĄCYCH REALNE EFEKTY I WYNIKI.**

[biuro@exact-cb.com](mailto:biuro@exact-cb.com); <https://exact-cb.com/>; mobile: +48 792029237