



SZKOLENIE BRANŻOWE POLSKIEJ IZBY BRANŻY POGRZEBOWEJ

„Godne pożegnanie, empatyczna pomoc, wzajemne zrozumienie, czyli profesjonalna obsługa Klienta branży funeralnej”

16 WRZEŚNIA 2023 WARSZAWA

Obsługa każdego domu pogrzebowego powinna wyróżniać się specyficznymi cechami, które pomagają personelowi z godnością i szacunkiem oraz wielkim taktem wspomóc osoby będące w żałobie. Specyficzne umiejętności, opanowanie oraz empatia wykorzystywane w celu wsparcia klienta powinny być standardem w obsłudze we wszystkich zakładach pogrzebowych.

Pamiętać należy także o odpowiednim, nienachalnym wizerunku zarówno pracowników zakładów pogrzebowych jak i jego wnętrza. Dobór odpowiedniej muzyki, kwiatów, części garderoby - to tylko nieliczne elementy wpływające na komfort oraz poczucie bezpieczeństwa i zrozumienia dla naszych klientów.

Podczas zaproponowanego przez nas szkolenia odpowiemy na pytania:

To było godne pożegnanie, czyli jak zadbać o pamięć o Zmarłym, otoczyć bliskich opieką i zadbać o potrzeby rodziny Zmarłego?

Co mówi rodzina Zmarłego nawet, gdy nic nie mówi i dlaczego ważne jest by stworzyć na to przestrzeń?

Profesjonalizm najwyższej klasy, czyli jak dbać o wizerunek firmy pogrzebowej?

Jak dbać o wizerunek biura i pracowników?

Jak dbać o marketing firmy z szacunkiem dla Zmarłych i z troską o własne przedsiębiorstwo?

Jak dbać o gesty, o których pamięta rodzina i z uznaniem mówią ludzie?

Jak radzić sobie w sytuacjach trudnych? Jak przyjmować reklamacje? Jak odpowiadać na trudne pytania? Jak rozmawiać i jak nie rozmawiać z mediami?

Szkolenie poprowadzi trener specjalizujący się w treningach asertywności, rozwoju osobistym, etycznej perswazji, psychologii sportu, prowadzący od lat szkolenia z negocjacji, absolwent Studium Trenerów Praeceptor, absolwent Wydziału Polonistyki Uniwersytetu Warszawskiego.

Doświadczenie zawodowe zdobywał w dziale obsługi klientów korporacyjnych w międzynarodowej korporacji IT oraz firmach doradztwa personalnego jako specjalista ds. szkoleń / trener.

Jest autorem książek o asertywności, narzędziach sprzedaży i obsługi klienta oraz podręcznika zarządzania dla administracji publicznej. W swojej wieloletniej pracy przeprowadził szkolenia dla m.in. Ministerstwa Sprawiedliwości, Ministerstwa Skarbu Państwa, Poczty Polskiej czy też Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Koszt szkolenia obejmuje udział w szkoleniu, certyfikaty uczestnictwa,
przerwę kawową oraz obiad:

Członkowie Polskiej Izby Branży Pogrzebowej:

- darmowe uczestnictwo dla 1 osoby z każdego przedsiębiorstwa, koszt dla każdej kolejnej osoby 300 zł netto

Osoby niezrzeszone:

- 500 zł netto/osoba