

# ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KÓDEX



## JAVASOLT IDŐKERET: 1 NAP

Fontos, hogy egy nyelvet beszéljünk a munkaszervezetben és bizonyos fogalmak, folyamatok alatt mindenki ugyanazt értse. Főleg igaz ez azokban a folyamatokban, ahol az ügyfél maga is megjelenik, és szeretnénk, ha a velük való kapcsolattartásban, kommunikációban (legyen az írásos vagy szóbeli), határidőkben stb. mindenki minimum az elvárt szintnek megfelelően működjön. Ügyfélszolgálati kódex

Ha minden ügyfélszolgálattal foglalkozó munkatárs a legjobbat hozza is ki magából, akkor is a szerencsén múlik, hogy a munkatársak tudnak-e tanulni egymás gyakorlatából, ellesik-e a jó módszereket, ha ezeket nem gyűjtöttük még össze írásban sehol. Előzzük meg, hogy ügyfeink egyes munkatársainkat szeretik, másokat pedig nem. A kiegyensúlyozott működés alapja az egységes szemlélet és gyakorlat.

## MIKOR LEHET HASZNOS A TRÉNING?

Ha a munkaszervezetben nincs olyan közösen megalkotott szabályrendszer, mely alapján minden ügyfélszolgálati munkatárs számára egyértelmű lenne, hogyan kell viselkednie az ügyfelekkel, így mindenki egyéni gyakorlatot alakít ki ezzel kapcsolatban, de ez kiegyensúlyozatlanná teszi az ügyfélszolgálat működését.

## A TRÉNING VÁRHATÓ EREDMÉNYE

Egy egységes ügyfélszolgálati kódex elkészítése, amely elősegíti az ügyfelek ügyeinek jobb szolgálatát, a hibákat, a munkatársak közötti nagyobb eltéréseket. Elégedettebb ügyfelek, eredményesebb értékteremtési rendszer működtetése a munkaszervezetben. A munkatársak mindig szívesebben tartják be azokat a szabályokat, melyek kialakításában maguk is részt vesznek, amely szabályrendszer a tréningen a résztvevők által testet ölt.

## A TRÉNING TARTALMA

- Az ügyfélszolgálat fogalmának meghatározása
- Ügyfélszolgálati SWOT elemzés elkészítése
- A kódex fogalmának tisztázása, kódexminták a mindennapi életből
- Kódexalkotás semleges terepen – a módszer kipróbálása
- Ügyfélszolgálati kódex összeállítása

A tréninget javasoljuk kiegészíteni további ügyfélkapcsolati hatékonysággal kapcsolatos tréningjeinkkel is, a Megbízó igényeinek megfelelően: Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok, Hogyan mérjük ügyfeink elégedettségét?, Viselkedéskultúra, ügyfélkapcsolati szabályok, Ötletgenerálás: vevőelégedettség növelésére, Ügyféltypusok azonosítása és kezelése, Reklamációkezelés stb.