

# ÜGYFÉLTÍPUSOK ÉS EMBERISMERET



## JAVASOLT IDŐKERET: 2-3 NAP

Kezdjük az önismerettel, aztán pedig tükröt állíthatunk egymás elé is. Jó, ha velünk van egy külsős szempár is, aki visszajelzi az erősségeket, számba veszi a fejlesztendő területeket, összegzi és rendszerezi mindazt a tudást, amely a szervezetben jelen van. Az önismeret megkerülhetetlen, ha bármiben megakadunk, először érdemes saját korlátainkat megvizsgálni, ezután következhetnek a minket körülvevő emberek, az ügyfelek, a munkatársak megismerése, valamint a hatékony alkalmazkodás a különböző típusú ügyfelek kezeléséhez. Az ön- és emberismeret abban segít Nekünk, hogy megértsük saját magunkat, és ezáltal mások alapvető mozgatórugóit, az emberi szükségleteket, különböző személyiségtipológiákat, hogy ezáltal a résztvevők képessé váljanak felmérni a saját tetteik/szavaik következményeit és mások várható reakcióit azokra.

## ▶▶▶ MIKOR LEHET HASZNOS A TRÉNING?

Ha fontos a munkaszervezetnek, a résztvevőknek saját maguk fejlesztése, saját maguk jobb megértése. Ha szeretnének javítani a személyközi hatékonyságon, valamint az ügyfélkezelésük gyakorlatán. A szervezeten belüli és kívüli szereplőkkel is együttműködőbb munkatársakat szeretnének. Ha céljuk a munkatársaik folyamatos fejlesztése a szervezetben, akár voltak ezzel kapcsolatos tréningek korábban, akár új munkatársak csatlakoztak a munkaszervezethez, adott csoporthoz.

## ▶▶▶ A TRÉNING VÁRHATÓ EREDMÉNYE

Növelik a szervezet értékesítői, ügyfélszolgálati, értékteremtési hatékonyságát. Tudatosabbá válnak a munkatársak az ügyféllel kapcsolatos munkában, amely növeli a komfort-érzetüket. Az önismeret és emberismeret erősítése, tudatosítása okán javul az együttműködés, a kommunikáció és a problémamegoldás a munkatársak között is, amely segít megelőzni a konfliktusokat. Összességében a munkatársak elégedettebbek, a munkaszervezet hatékonyabb és eredményesebb lesz.

## ▶▶▶ A TRÉNING TARTALMA

- ▶ A Johari ablak – személyiségelméletek
- ▶ Tranzakcióanalízis: jellemző én-állapotaink
- ▶ Extroverzió, introverzió személyiségdimenziók
- ▶ Önismeret – mások ismerete
- ▶ Betekintés a DISC viselkedéstípusokba
- ▶ Ügyféléltípusok, különös tekintettel a nehéz Ügyfelekre
- ▶ Szituációs helyzetgyakorlatok; esetfeldolgozások

A tréninget több irányban is folytathatják a résztvevők: a Ki az ideális Vevő? Vevőpozicionálás és vevőtípusok tréninggel cél a reális helyzetelemzés és értékelés, összességében egy átláthatóbb és hatékonyabb értékteremtési rendszer kialakítása, de amennyiben az egyéni kompetenciákat fejlesztenék tovább, úgy javasoljuk az Üzenetátviteli gyakorlatok, Mindenki lehet meggyőző! –Tárgyalástechnika alapok és haladó szint, Reklamációkezelés tréningük valamelyikét.