

VISELKEDÉSKULTÚRA ÉS ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZABÁLYOK



JAVASOLT IDŐKERET: 1-2 NAP

Fontos a szervezet számára a róla kialakult kép, és tudja, hogy ezt elsősorban a munkatársak alakítják ki az ügyfelekben. A viselkedéskultúra egy nagyon szerteágazó területet jelöl (pl.: viselkedés, magatartás, önfegyelem, előzékenység, tapintat, illedelmesség, udvariasság, pontosság, türelem, öltözködés stb.), ezért minden esetben az ügyfél egyedi igényeinek megfelelően, az általa megjelölt hangsúlyokkal épül fel általában a következő témákból: bemutatás/bemutatkozás, rangidő-nem, öltözködés (hivatalos, irodai, félhivatalos), ültetési rend, étkezés, tárgyalás, apró kellemetlenségek kezelése, delegáció fogadása, vendéglátás az irodában, események szervezése, meghívók kezelése, írott udvariasság, nemzetközi eltérések, viselkedési szabályok stb. A tréning célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek és megtapasztalják a társas érintkezés és az üzleti élet alapvető viselkedési szabályait és magabiztosságot szerezzenek ezek használatában.

➤ ➤ ➤ MIKOR LEHET HASZNOS A TRÉNING?

A munkatársak és a vezetők néha bizonytalanok az általános viselkedéskultúra és üzleti protokoll szabályait illetően. Bizonytalanságuk meglátszik rajtuk, és könnyen kelti az ügyfélben a szakmailag felkészületlen munkatárs benyomását, holott valójában erről nincs szó. Sok az új munkatárs, akiket felkészülten szeretnénk elküldeni tárgyalásokra, ügyfelekkel való találkozókra, vagy egyszerűen csak szeretnénk a munkatársaink tudását felfrissíteni, mert fontos a szervezet számára a róla kialakult kép.

➤ ➤ ➤ A TRÉNING VÁRHATÓ EREDMÉNYE

Cél, hogy a munkatársak mindenkor jó benyomást keltsenek az ügyfelekben, partnerekben a viselkedésükkel, és ezt tudatosan, magabiztosan, kiegyensúlyozottan tegyék. A tréninget követően sikeresebb tárgyalásokat bonyolítsanak le, ügyfélkapcsolatot tartsanak fent, amely hatással van a szervezet értékteremtési működésének hatékonyságára.

➤ ➤ ➤ A TRÉNING TARTALMA

A tréning az ügyfél egyedi igényeinek megfelelően, az általa megjelölt hangsúlyokkal épül fel általában a következő témákból: bemutatás/bemutatkozás, rangidő-nem, öltözködés (hivatalos, irodai, félhivatalos), ültetési rend, étkezés, tárgyalás, apró kellemetlenségek kezelése, delegáció fogadása, vendéglátás az irodában, események szervezése, meghívók kezelése, írott udvariasság, nemzetközi eltérések, viselkedési szabályok

A témát javasoljuk folytatni az Ügyféltípusok és emberismeret tréningünkkel vagy olyan további kommunikációs képzésekkel, mint az Asszertív kommunikáció vagy az Ügyfélszolgálati kommunikációs gyakorlatok.

JÓT ÉS JOBBAN!