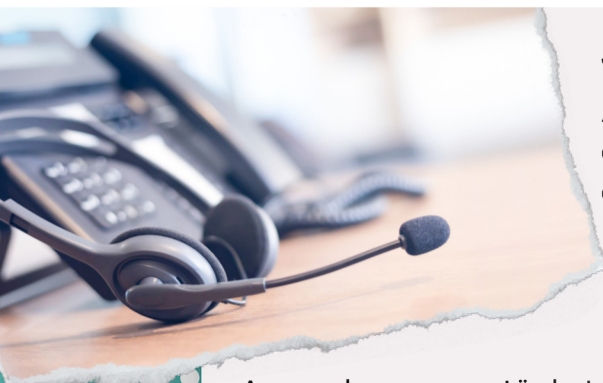


# ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KOMMUNIKÁCIÓS GYAKORLATOK



## Javasolt időkeret:

A tréning ajánlott időkerete **legalább 2 nap**, mely néhány elemet tartalmaz a lehetséges témák közül. A tréning összes eleme teljeskörűen 4-6 tréningnapban valósítható meg.

**A témák optimális kombinációjának kialakításában állunk szíves rendelkezésére!**

A munkaszervezetünket először a munkatársaink viselkedése alapján ítéli meg az ügyfél. A személyes kapcsolatok és benyomások tovább és mélyebben megmaradnak, mint egy adott termékkel kapcsolatos attitűdünk, ezért kiemelten fontos, hogy munkatársaink milyen első benyomást alakítanak ki a külső ügyfélben. Az ügyfelek elégedettsége néha magával a termékkel nem növelhető, csak a köré tett szolgáltatás fejlesztésével, tipikusan ilyen eset lehet az ügyfélszolgálat.

## Mikor lehet hasznos a tréning?

Ha növelni szeretnénk ügyfeleink elégedettségét. Gyakran tapasztalunk kommunikációs problémákat az ügyfélszolgálat működésében, elégedetlenek az ügyfelek. Ügyfélközpontú szolgáltatói szemléletet szeretnénk kialakítani a szervezetünkben.

## A tréning várható eredménye:

Ügyfélközpontú szemléletmód, az ügyfél-kommunikáció irányítása, a sértések elkerülése, empátia, a kommunikációs modell ismerete és alkalmazása mindennapi ügyfélszolgálati helyzetekben, a zsákutcás kommunikációs szituációk felismerése és megoldása, nehéz helyzetek kezelése.

## A tréning lehetséges tartalma, elemei:

- Az ügyfél fogalmának pontos definiálása
- Az ügyfél szolgálatának definiálása
- Interakciós zónák, és azok hatása az ügyféllel való kommunikációs során
- A kommunikáció szintjei (kétszintes modell):
  - Interperszonális kommunikáció – szervezeten belüli és szervezeten kívüli.
- Félreértések, mellébeszélések, sértések elkerülésének módszerei.
- Az érdekes, figyelmet fenntartó beszéd alapjai.
- A kommunikációs siker 5 pillére
  - Gyakorlat az ügyfelekkel való személyes kapcsolat elmélyítésért
- Szituációs gyakorlatok