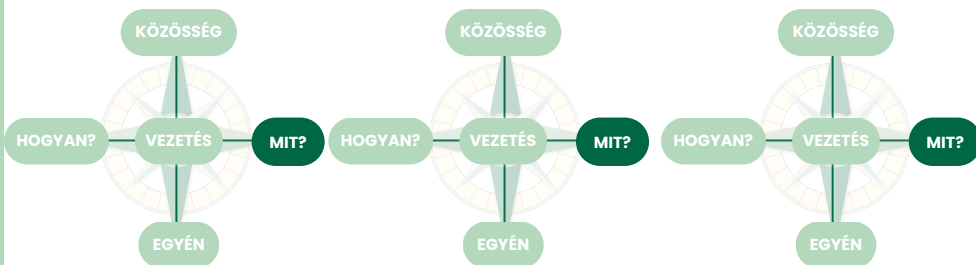


KOMPETENCIAFEJLESZTŐ TRÉNINGEK

MUNKASZERVEZET

MUNKATÁRSI KOMPETENCIÁK

VEZETÉSI TERÜLETEK



BEMENETI PONTOK

A tréninghez nincs kifejezetten kötelező bemeneti pont. Előnyt jelenthet, ha a résztvevők már részt vettek értékesítési tréningen, például a "Az értékesítés 10 alaptörvénye" szemléletformáló programon.

MIÉRT LÉTEZIK A TRÉNING?

A klasszikus menedzsment szerint a termékeket árukra és szolgáltatásokra oszthatók, de ma már azt látjuk, hogy az áruk is szolgáltatásba csomagolt termékek. Az ügyfélszolgálat ma már nem csupán egy részleg a munkaszervezetben, hanem minden munkatárs a vállalkozás nagykövete: minden cselekvése hatással van a szolgáltatás minőségére. Ez a tréning segít a szemléletváltásban, és abban, hogy az ügyfélszolgálat fogalma kibővüljön és beépüljön a szervezeti kultúrába.

KINEK

Elsősorban azoknak a munkatársaknak, akik közvetlenül kapcsolatba kerülnek az ügyfelekkel, de másodsorban mindenkinek, hiszen közvetett módon ők is hozzájárulnak az ügyfélműveléshez

CÉLOK

- A munkatársak felismerjék és megértsék, hogy ők is az ügyfélszolgálat részei
- Egységes szemlélet és gondolkodásmód arról, ki az ügyfél és mi a folyamata a szervezetben.

FEJLESZTÉSI HELYZET

- A back office munkatársak nem tekintik magukat az ügyfélszolgálat részének
- A munkatársak gyakran negatív megjegyzéseket tesznek az ügyfelekről
- Nem világos a szervezetben, hogy ki az ügyfél, és milyen folyamata van a munkaszervezetben.

ÉRVEK

- A munkaszervezet megítélése attól (is) függ, hogy az ügyfelek milyenek ítélik meg a szolgáltatást.
- A támogató és pozitív ügyfélszolgálat javíthat a szolgáltatás megítélésén
- Hiba esetén kritikus, hogy milyen az ügyfélszolgálat.

TARTALOM

- Az ügyfélszolgálat helye az értékteremtési rendszerben
- Az ügyfél jelentése, helye a folyamatszereplők között
- A nem kielégítő ügyfélszolgálati működés
- A jó ügyfélszolgálat jellemzői
- Peremfeltételek a jó ügyfélszolgálat esetén
- Közvetlen és közvetett ügyfélszolgálat

EREDMÉNYEK

- Fejlődik az ügyféllel és az ügyfélszolgálattal kapcsolatos szemléletmód
- Mindenki egységesen ugyanazt fogja gondolni arról, hogy ki az ügyfél és milyen folyamata van a munkaszervezetben
- Javul az ügyfélszolgálat megítélése, és ez által a munkaszervezeté is
- Több elégedett ügyfelünk lesz!

KAPCSOLÓDÓ TRÉNINGEK

Ügyfélszolgálat: képviselési kommunikáció
Szóbeli kommunikáció

Az ügyfélelégedettség meghaladása plusz költség nélkül

Job on the training:

- Ügyfélszolgálati kommunikációs kódex
- Ügyfélszolgálati rendszer kialakítása

IDŐKERET

Kompetenciafejlesztésként: 1 nap
Job on the trainingben: + 3-4 nap

