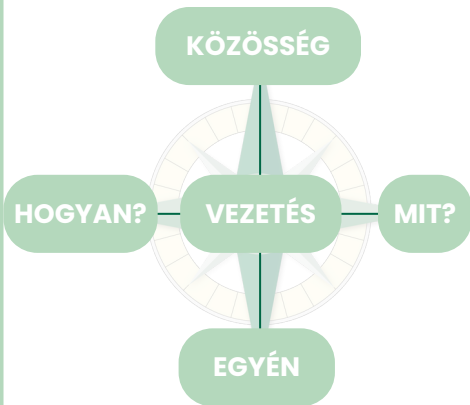
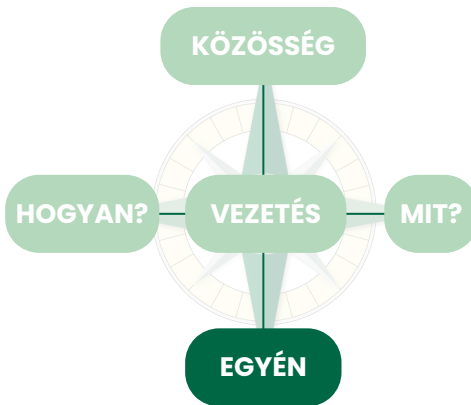


KOMPETENCIAFEJLESZTŐ TRÉNINGEK

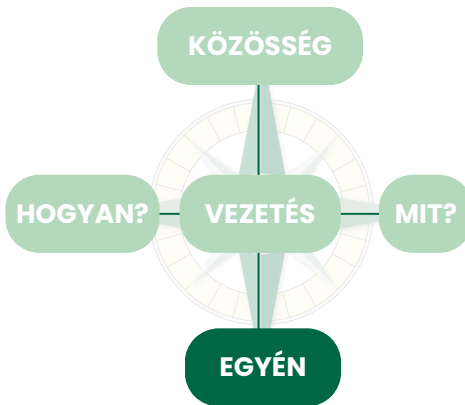
MUNKASZERVEZET



MUNKATÁRSI KOMPETENCIÁK



VEZETÉSI TERÜLETEK



BEMENETI PONTOK

A képzéshez semmilyen előképzettség nem szükséges.

KINEK

Minden fizikai dolgozónak, különösen:

- bolti eladóknak, pénztárosoknak,
- ügyfélszolgálati és kiszállító munkatársaknak,
- szervízeseknek és karbantartóknak,
- termelésben és logisztikában dolgozóknak, akik ügyfelekkel vagy más részlegekkel kommunikálnak.

MIÉRT LÉTEZIK A TRÉNING?

A dolgozó ember mindennapjaik során különböző ügyfelekkel, kollégákkal és vezetőkkel kerülnek kapcsolatba. Ilyenkor konfliktusokat, frusztrációt okozhat a kommunikációs ismeretek hiánya, az emberekkel való bánásmódban való járatlanság. A tréning olyan képességeket és készségeket fejleszt, amelyekkel javítható a munkahelyi légkör és az ügyfélélmény.

FEJLESZTÉSI HELYZET

A fizikai dolgozók gyakran kerülnek váratlan helyzetekbe amelyekben a kommunikációs hibák feszültséget okozhatnak, rontván a szolgáltatás minőségét és a dolgozók elégedettségét. Az emberismeret és ügyféléltípusok ismerete gördülékenyebb, hatékonyabb kommunikációt eredményez, sőt a munkahelyi problémák megelőzését is segíti.

CÉLOK

- Az ügyféléltípusok felismerése illetve hatékony kezelésük
- A különböző személyiségtípusokhoz való alkalmazkodás fejlesztése
- A kommunikációs nehézségek és konfliktusok csökkentése



DFT-HUNGÁRIA
JÓT ÉS JOBBAN

www.dft.hu / +36 20 338 3808 / kapcsolat@dft.hu

ÜGYFÉLTÍPUSOK ÉS EMBERISMERET FIZIKAI DOLGOZÓKNAK

Hatékony Kommunikáció, Kevesebb Konfliktus, Jobb
Ügyfélkapcsolatok

KOMPETENCIAFEJLESZTŐ TRÉNINGEK

CÉLOK

- Jobb ügyfélélmény megteremtése
- Tudatosabb és magabiztosabb kommunikáció

IDŐKERET

2 nap

ÉRVEK

- Könnyen érthető, gyakorlati példákon alapuló képzés
- Azonnal alkalmazható technikák ügyfelek és kollégák kezelésére
- Segít a munkahelyi stressz és a konfliktusok csökkentésében
- Jobb ügyfélkapcsolatokat és elégedettebb vásárlókat eredményez
- Növeli a dolgozók magabiztosságát és stressztűrő képességét

TARTALOM

- Az ügyféltípusok és személyiségtípusok bemutatása
- Kommunikációs technikák különböző ügyféltípusok kezeléséhez
- Emberismeret a munkahelyen
- Stratégiák a nehezen kezelhető ügyfelekkel, kollégákkal építhető kapcsolatokhoz

EREDMÉNYEK

- Magabiztosabb és tudatosabb ügyfélkezelés
- Kevesebb konfliktus és stressz
- Jobb együttműködés és munkahelyi kommunikáció
- Nagyobb ügyfél elégedettség és pozitív visszajelzések
- Hatékonyabb, gördülékenyebb munkavégzés

KAPCSOLÓDÓ TRÉNINGEK

- Hatékonyságnövelés a személyes kommunikációban
- Munkavégzési kommunikációs gyakorlatok
- Konfliktuskezelés
- Stresszkezelési technikák

