

ÜGYFÉLTÍPUSOK ÉS EMBERISMERET



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!

Az ön-, és emberismeret fontos szerepet játszik az ügyféltípusok kezelésében is. Az, hogy jól ismerjük önmagunkat és másokat, lehetővé teszi számunkra, hogy hatékonyabban kommunikáljunk és együttműködjünk különböző típusú ügyfelekkel. Az önismeret révén felismerhetjük saját erősségeinket és fejlesztendő területeinket, amely segít abban, hogy rugalmasabban alkalmazkodjunk az ügyfelek igényeihez és viselkedéséhez. Emellett segít megérteni az emberi szükségleteket és különböző személyiségtípusokat, ami hozzájárul ahhoz, hogy hatékonyabban kezeljük és kiszolgáljuk az eltérő ügyféltípusokat. Ezáltal az ön-, és emberismeret összekapcsolása lehetővé teszi számunkra, hogy jobban reagáljunk az ügyfelek változó igényeire és viselkedésére, javítva ezzel az ügyfélmegelégedettséget és a szervezet teljesítményét.

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:

Az ilyen tréningek javítják a szervezet értékesítési, ügyfélszolgálati és értékteremtési hatékonyságát. A munkatársak jobban figyelnek az ügyfelekkel való interakciókra, ami növeli kényelmüket. Az önismeret és emberismeret fejlesztése erősíti az együttműködést, kommunikációt és problémamegoldást, csökkentve a konfliktusokat. Ennek következtében a munkatársak elégedettebbek lesznek, és a szervezet hatékonyabbá és eredményesebbé válik.

A tréning lehetséges tartalma, elemei:

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

