

VISELKEDÉSKULTÚRA, ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZABÁLYOK



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 szervezet arculata alapvetően a munkatársak viselkedéséből és kultúrájából épül fel, ami kihat az ügyfelek véleményére és lojalitására. Ennek kialakításában az üzleti élet különböző területein – mint például az ügyfélszolgálat, öltözködés és kommunikáció – számos viselkedési norma és elvárás jelenik meg, amelyek befolyásolják az ügyfélmegelégedettséget és a vállalat hosszú távú sikerét. A cél az, hogy a tréningek segítségével a résztvevők megértsék és gyakorolják ezeket az alapvető viselkedési szabályokat az üzleti életben, ami elősegítheti a magabiztosabb és hatékonyabb ügyfélszolgálatot, valamint az üzleti kapcsolatok minőségének javítását.

Mikor lehet hasznos a tréning?

Amikor a munkatársak és vezetők bizonytalanok az általános viselkedéskultúra és üzleti protokoll szabályait illetően. Ennek a bizonytalanságnak az eredményeképpen az ügyfelekben szakmailag felkészületlen benyomását keltik, még akkor is, ha valójában nem erről van szó. Ez különösen fontos lehet, ha sok új munkatárs csatlakozik a szervezethez, akiket felkészülten szeretnénk elküldeni tárgyalásokra, ügyfelekkel való találkozókra, vagy egyszerűen csak frissíteni szeretnénk a munkatársak tudását annak érdekében, hogy pozitív képet alakítsunk ki a szervezetről.

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 értéktérítési működésének hatékonyságára.

A tréning lehetséges tartalma, elemei:

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.