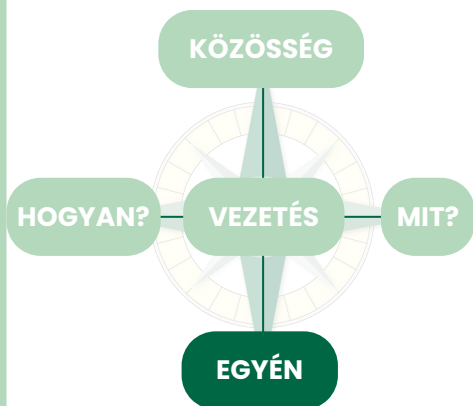
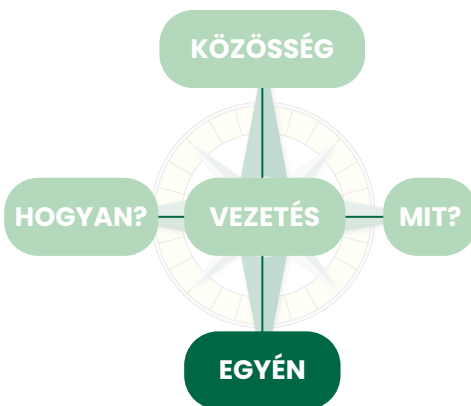
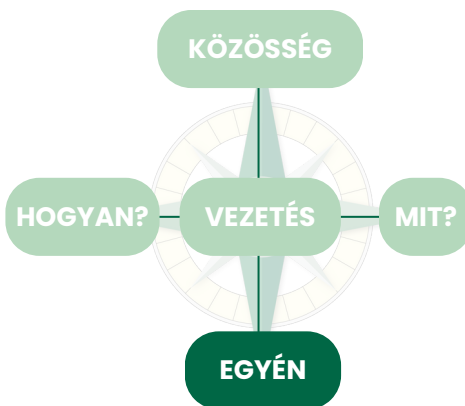


KOMPETENCIAFEJLESZTŐ TRÉNINGEK**MUNKASZERVEZET****MUNKATÁRSI KOMPETENCIÁK****VEZETÉSI TERÜLETEK****BEMENETI PONTOK**

A képzéshez semmilyen előképzettség nem szükséges.

MIÉRT LÉTEZIK A TRÉNING?

Az ügyfélszolgálat nem csupán egy részleg, hanem a cég teljes működése, amely az ügyfél köré szerveződik. Minden folyamat, minden döntés és minden kommunikációs pont az ügyfél ügyeinek szolgálatát támogatja – akár közvetlenül, akár közvetetten.

KINEK

Ez a képzés mindazoknak szól, akik:

- közvetlenül vagy közvetve részt vesznek az ügyfélkapcsolatokban
- felelősek az ügyfélszolgálati működésért és eredményességért
- stratégiai szerepet töltenek be az ügyfélélmény kialakításában
- az egységes vállalati kommunikációért felelősek
- külső kommunikációs helyzetekben képviselik a vállalatot

FEJLESZTÉSI HELYZET

Az ügyfélszolgálati kommunikáció a működés látható arca. Hiába a hatékony belső rendszer, ha a kommunikáció ezt nem tudja megfelelően képviselni. Ugyanakkor a legprofibb kommunikáció sem tudja elfedni a gyenge működést.

Ez a képzés segít a szervezetnek megérteni és összehangolni:

- a működést, ami az ügyfél ügyeinek szolgálatára épül, mert:
 - az ügyfélélmény nem a kommunikációval kezdődik, hanem a működéssel,
 - az ügyfélszolgálat a teljes cégműködés leképezése.
- a kommunikációt, amely ezt a szolgálatot hitelesen közvetíti az ügyfél felé, mert a hatékony ügyfélszolgálat az ügyfél szempontjainak megértésén alapul, és ezt tükrözi minden kommunikáció.

Egy hibás folyamat vagy egy félrecsúszott kommunikáció ugyanúgy rombolhatja az ügyfélélményt. A kettőt együtt kell kezelni.

Tipikus kihívások:

- Az ügyfélszolgálati részleget önálló egységként kezelik, nem a teljes cégműködés részeként.
- A háttér folyamatok nem mindig igazodnak az ügyfél szempontjaihoz, így feszültség alakul ki a belső működés és a külső kommunikáció között.
- A munkatársak nem mindig érzékelik, hogy ők is az ügyfélélmény formálói, még akkor is, ha közvetlenül nem találkoznak ügyfelekkel.

Ez a képzés segít:

- összehangolni a működést és a kommunikációt.
- tudatosítani, hogy minden munkatárs képviseli a szervezetet.
- fejleszteni a kommunikációs technikákat a működés hatékonyabb képviselése érdekében.



TÍPUS

CÉLOK

A képzés célja, hogy a résztvevők:

- megértsék az ügyfélszolgálati működés logikáját – hogyan szolgálja a teljes szervezet az ügyfél ügyeit,
- elsajátítsák a képviseleti kommunikáció alapjait – hogyan közvetítsék hitelesen a szervezet értékeit és szándékait,
- felismerjék saját szerepüket az ügyfélélmény alakításában,
- tudatosan kezeljék a működés és a kommunikáció közötti kapcsolatot.

IDŐKERET

2-3 nap

ÉRVEK

- Egységes ügyfélélmény – Minden munkatárs érti és képviseli a szervezet céljait és értékeit.
- Kommunikáció és működés összhangja – A szervezeti folyamatok és a külső kommunikáció koherens egészet alkot.
- Ügyfélközpontú szemlélet – A képzés segít, hogy a cég valóban az ügyfél ügyeinek szolgálatára építse működését.

TARTALOM

Ügyfélszolgálati működés – Az ügyfél ügyeinek szolgálata

- Az ügyfélszolgálat szerepe a szervezeti működésben
- Hogyan rendeződik a cég működése az ügyfél köré?
- Az ügyfélút és a kulcspontok elemzése
- A háttér folyamatok ügyfélélményre gyakorolt hatása
-

Ügyfélszolgálati kommunikáció – A működés látható arca

- A képviseleti kommunikáció alapelvei
- Szóbeli és írásbeli kommunikációs technikák
- Konfliktuskezelés és empatikus ügyfélkezelés
- Valós helyzetgyakorlatok és visszajelzések

EREDMÉNYEK

- A szervezet működése és kommunikációja összhangba kerül, erősítve az ügyfélélményt.
- A munkatársak tudatosan és egységesen képviselik a cég értékeit minden ügyfélkapcsolati helyzetben.
- Hatékony szóbeli és írásbeli kommunikációt alkalmaznak.
- Empatikusan és eredményorientáltan kezelik a kihívásokat és konfliktusokat.
- Hozzájárulnak az ügyfélélmény javításához, egységes és ügyfélközpontú szemléletet követve.
- Reflektálnak saját kommunikációs helyzeteikre, és képesek a folyamatos fejlődésre.

KAPCSOLÓDÓ TRÉNINGEK

- Konceptióalkotás és üzenetátvitel
- Szóbeli kommunikáció
- Érvelés, meggyőzés
- Asszertív kommunikáció

