

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A program célja

A résztvevők felkészítése, és/vagy meglévő készségeik fejlesztése mindazon területeken, amelyek a professzionális ügyfélszolgálathoz szükségesek.

Kiknek ajánljuk?

Mindenkinek, akinek munkája jelentős hatással van az ügyfelek elégedettségére, beosztott ügyintézőknek és vezetőknek.

A program eredményei

- Asszertív kommunikáció az ügyféllel.
- Ügyfélorientált magatartás, nyitottság az ügyfél iránt.
- Korszerű ügyfélszolgálati módszerek alkalmazása.
- Az un. belső szolgáltatás lényegének megértése, alkalmazása.
- Együttműködés és a belső kommunikáció fejlesztése.
- Személyes erősségek és fejlesztendő területek feltérképezése.
- A professzionális ügyfélszolgálathoz szükséges készségek begyakorlása.
- Bizalom és hitelesség az emberi kapcsolatokban.
- Felelősség felvállalása.
- Reklamációk magabiztos, hatékony kezelése.
- Holisztikus szemléletmód, a napi stressz kézben tartása.
- Kéiregettség elkerülése, legyőzése, motiváltság fokozása.
- Szervezeti összehangoltság javítása a „belső” szolgáltatási láncban.
- Elégedettebb ügyfelek és ügyfélszolgálati munkatársak.
- Stabil törzsvásárlói kör kialakítása és megtartása.
- Személyes fejlődési terv kidolgozása.

MÓDSZER

Intenzív, gyakorlatorientált tréning, egyéni és csoportmunkákkal. A rövid elméleti részek, egyéni, csoportos és szituációs gyakorlatokkal váltakozva, *előzetes felmérésen alapuló*, praktikus tanácsokkal és a személyre szóló visszajelzésekkel, garantálják a gyors tanulást és tartós alkalmazhatóságot.