

# „Nehéz” ügyfelek hatékony kezelése



Menedzselje magabiztosan a kellemetlen partneri feladatokat!

Alakítson ki konstruktív ügyfélkapcsolatokat nehezebben kezelhető partnerekkel is!

## A TRÉNING FÓKUSZTÉMÁI:

- Hogyan ismerje fel a nehéz ügyfeleket?
- Miként kezelje az agressziót és a negatív beállítottságot?
- Milyen kommunikációs stílust alkalmazzon nehéz ügyfélkezelési helyzetekben?
- Hogyan érjen el elismertséget ügyfelei körében?
- Melyek a vezetés hatékony eszközei nehéz ügyfelek esetén?

Ügyfélkezelési stratégia nehéz helyzetben  
b2b környezetben



### AZ ÖN TRÉNERE:

Fehér István, tanácsadó-partner, HR szakértő, szervezetfejlesztő, tréner, coach, Szorítész Bt..

# „NEHÉZ” ÜGYFELEK HATÉKONY KEZELÉSE

Menedzselje magabiztosan a kellemetlen partneri feladatokat!

## A tréning a következő területeken kíván segítséget nyújtani:

- A „nehéz” emberek és helyzetek felismerése
- A konfliktusok, az agresszió és negatív beállítottság hatékonyabb kezelése
- Az asszertív magatartás elsajátítása és hatékony alkalmazása
- A megfelelő kommunikációs stílus és készségek alkalmazása a nehéz ügyfélkezelési helyzetekben
- A befolyásolási és „coacholási” készség fejlesztése
- Ügyfélkezelési hatékonyság fokozása

## A tréning tartalma:

Hogyan elemezze, mi rejtőzik a nehezen kezelhető partnerek „blokádjá” mögött?

- Mi rejtőzik valójában a „vezethetetlen”, kezelhetetlen ügyfél viselkedése mögött?
- Méltatlankodó, megmondó, alárendelő ügyfelek: értse meg, mi rejlik viselkedésük mögött
- Partnerek, ügyfelek reagálása és viselkedése konfliktus helyzetekben

A „vezetés” hatékony eszközei „nehéz ügyfelek” esetén

- Mikor éri meg időt és energiát investálni, és mikor nem?
- Amikor terhelés alatt áll: így kommunikáljon egyértelműen és állítson fel határokat!
- Mikor, milyen szituációban, milyen típusú ügyfelekkel milyen beszélgetési technikákat alkalmazzon?
- Értsük meg az ügyfelet és értessük meg magunkat is: meghallgatni arany!
- Minden konfliktust egyedül kell megoldanom?
- Hogyan ismerhetem fel azt a kollégát, aki segíthet a hatékony konfliktus kezelésben?

Konzekvensnek maradni: Biztosítsa elismertségét és együttműködő partneri sikerét!

- Hogyan érjen el transzparens szabályokkal tartós sikereket?
- Hogyan reagáljon az ellenállásra, kifogásokra és a tudatlanságra?
- Stresszreakciók és stresszhatások meglévő konfliktusok esetén: melyek azok a stresszhelyzetek, amelyekről visszajelzést ad a testünk; és melyek maradnak tudatosan vagy tudattalanul láthatatlanok?
- Stressz-leépítés nehéz ügyfelekkel történő beszélgetés során: alakítson ki cél- és megoldásorientált légkört a nehéz beszélgetések során.
- Hatalmi játékok, mint következmény? Biztosítsa elfogadottságát, mint PARTNER!
- Érjen el elkötelezett kapcsolati viszonyt ügyfelei részéről

Konstruktív ügyfélkapcsolatok kialakításának kulcstényezői

- Az asszertív magatartás: definíció és példák
- Az agresszív és alázatos viselkedés elemzése
- Az asszertivitás, agresszivitás és engedelmesség a munkában

# „NEHÉZ” ÜGYFELEK HATÉKONY KEZELÉSE

Menedzselje magabiztosan a kellemetlen partneri feladatokat!

- A viselkedés negatív spirálja
- Az asszertív kommunikáció előnyei, vagy a pozitív spirál
- Az érzelmi intelligencia

## Az asszertivitás fejlesztése

- Miért nehéz nekünk az asszertivitás? (Egyéni és kulturális gátjaink)
- Mi, miért nem működik egyes embereknél?
- Saját belső szabotáló erőink
- Az új viselkedés elsajátítása
- Tanuljunk a múltból
- Hogyan szeretne megváltozni? A célok meghatározása
- A változást akadályozó tényezők leépítése

## Visszajelzések adása és fogadása

- Miért van szükség folyamatos visszajelzésekre?
- Visszajelzések és az önismeret
- A visszajelzések adásának alapszabályai
- Hogyan fogadja a visszajelzéseket?
- Hogyan fordíthatja át a negatív konfrontációt pozitívba?

## Hiúság, kötekedés, irigység: fordítsa maga javára a konfliktusokat

- Hogyan terelje szakmai szintre a konfliktusokat?
- Hogyan maradjon fair, még akkor is, ha Ön is érintett?

## A befolyásolás

- A befolyásolás módszerei
- Egyéni válaszminták a befolyásolásra
- Az elismerés, amelyre mindenkinek szüksége van
- A befolyásolás elfogadását meghatározó tényezők
- Kinél melyik technikát érdemes alkalmazni?



# „NEHÉZ” ÜGYFELEK HATÉKONY KEZELÉSE

Menedzselje magabiztosan a kellemetlen partneri feladatokat!

2018. október 11., Budapest



A nap trénera:

Fehér István tanácsadó-partner, HR szakértő, szervezetfejlesztő, tréner, coach, Szoritész Bt.

1969-ben született Kecskeméten. Egyetemi tudását az ELTE-n sajátította el pedagógia, andragógia szakon, média és mozgóképkultúra fakultáción. Majd elkötelezett ELTE-sként ugyanitt üzleti coach képzést szerzett.

Sokféle munkakörnyezetben dolgozott a kezdeti években, kitartását azonban a pénzügyi szektorban eltöltött 21 év igazolja. Dolgozott közvetlen kapcsolattartóként ügyfélkezelésben, illetve sales oldalon egyaránt. Ezek a tapasztalatok kiváló alapokat teremtettek, ahhoz, hogy később a tudását HR oldalon kamatoztassa. Szakmai képzések fejlesztője, oktatója, majd szervezetfejlesztéssel, többféle szakmai területen kiválasztással, vezető fejlesztéssel foglalkozik, nemzetközi szakmai kapcsolatokat tart multikulturális környezetben. Sokat dolgozik vezetőkkel kiválasztási folyamatokban, sikeresen használja az AC/DC módszertant.

Coach-ként erősségének az odafigyelést, az aktív hallgatást tartja, az adott ügyfélre, problémára szabott módszertanokkal támogat.

Gyakorló hatha jóga oktatóként a legfontosabbnak tekinti a szellemi és fizikai rugalmasságot.

Súlyponti témái: tehetségmenedzsment, kiválasztás-támogatás, értékesítésfejlesztés, munka-magánélet egyensúlya, vezetőfejlesztés.

A vezetői tréning szólni kíván azon KÖZÉP-, ÉS NAGYVÁLLALATOK első számú és funkcionális VEZETŐIHEZ, akik számára fontos:

- a vezetői készségek folyamatos fejlesztése,
- a csoportok működésére és működtetéséhez szükséges ismeretanyagok megszerzése,
- valamint az ehhez kapcsolódó vezetői feladatok és technikák megismerése,

# „NEHÉZ” ÜGYFELEK HATÉKONY KEZELÉSE

Menedzselje magabiztosan a kellemetlen partneri feladatokat!



www.iir-hungary.hu +36 1 459 7300 training@iir-hungary.hu

## 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Végzettség	<input type="text"/>		
Telefon	<input type="text"/>		
Fax <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Mobiltelefon <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
E-mail <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Aláírás <sup>2</sup>	<input type="text"/>		

### A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		

### Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		

### Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Aláírás <sup>2</sup>	<input type="text"/>		

## 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Végzettség	<input type="text"/>		
Telefon	<input type="text"/>		
Fax <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Mobiltelefon <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
E-mail <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Aláírás <sup>2</sup>	<input type="text"/>		

## SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév	<input type="text"/>		
Irányítószám	<input type="text"/>	Helység	<input type="text"/>
Utca/Postafiók	<input type="text"/>		

<sup>1</sup> E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.

<sup>2</sup> A képzés/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.

<sup>3</sup> Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

## JELENTKEZÉS ELKÜLDÉSE!

Csoportos kedvezményért  
kérje egyedi ajánlatunkat!

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2018. AUGUSZTUS 24-IG		2018. AUGUSZTUS 25-TŐL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> „NEHÉZ” ÜGYFELEK HATÉKONY KEZELÉSE 2018. OKTÓBER 11., BUDAPEST	99.000 Ft	50.000 Ft	149.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

## FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utalvány feladóvenyével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-álla/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft-álla/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megteríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

## VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Ludman-Takács Tünde 06-1/459-7300  
Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-5465