

2022. szeptember 27-28., Budapest

PANASZKEZELÉS

jelenléti formában



MIÉRT?

Ez a program Önnek szól, ha szeretné elérni, hogy:

- úgy tudjon kommunikálni, hogy az ügyféllel ne rossz szájízzel tegyék le a telefont vagy váljanak el,
- tudja kezelni a felmerülő váratlan helyzeteket,
- türelmesebb legyen a nehezen kommunikáló és ideges ügyfelekkel is,
- diplomatikusan tudja megfogalmazni az álláspontját,
- sikerüljön az erőszakos, sokszor értetlen ügyfelek kezelése.
- kész szövegeket, szavakat, kifejezéseket tudjon, amelyekkel jobban reagálhat,
- a különböző személyiségű ügyfeleket megfelelő módon tudja kezelni.

HOGYAN?

A program tartalma korábbi vezetői és munkatársi képzéseken szerzett tapasztalatokon alapul. A program 10%-a elmélet, 90%-a gyakorlati feladat. A feladatok elvégzése után azok megbeszélésével csatoljuk vissza a felismeréseket, tapasztaltakat, tanultakat a vállalati működés megfelelő területeire.

Tréner:

Horváth Endre, ügyvezető, Budasys Services



A TRÉNING PROGRAMJA:

Mit?

1. Önértékelés, önismeret

A munkahelyi szerepek tudatosítása, a jó kommunikáció ismérvei, mit várunk mi a saját vezetőinktől, mit várnak el a vezetők tőlünk. Önismereti kapcsolódó gyakorlatok elvégzése, értékelése. A munkahelyi szerepnek való megfelelés és a „nyílt” ablak méretének összefüggése.

2. Visszajelzés, értékelés

Az előzmény, viselkedés, következmény hármass keretei között a pozitív és negatív megerősítés, büntetés, kioltás és elkerülés fogalmi megalapozása. Verbális és nonverbális kommunikáció, ügyfélszolgálati gyakorlatok.

3. Attitűd, viselkedés, stílus

A résztvevők profiljának felmérése, és az egyes profilok közös értelmezése, értékelése, azok előnyei és hátrányai, az együttműködés és a kommunikáció lehetőségei és korlátai. Egyéni, páros és csoportos gyakorlatok a hatékony csapat kialakítása érdekében (pl. csokiház gyakorlat).

4. Tranzakcióanalízis

Az egyes énállapotok megismerése, a szülői, felnőtt és gyermeki viselkedés sajátosságai, egymásra hatása. Játzmák szimulációja páros és csoportos gyakorlatokban. A tranzakcióanalízis és a játékelmélet összefüggése (fogolydilemma). Érzelmi intelligencia gyakorlatok.

5. Erőszakmentes kommunikáció

A négylépéses modell (viselkedés, érzés, igény, kérés) megismerése és gyakorlása magán- és munkahelyi helyzetekben. A vevő oldalán keletkező kritika, összehasonlítás, hibáztatás, parancsolás. Kezeljük az ilyenkor keletkező érzéseket: félelem, szégyen, büntudat, kényszer.

6. Attitűd, viselkedés, stílus

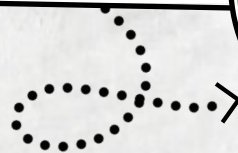
Színstest elvégzése és kiértékelése. Kommunikációs segédletek tanulmányozása. Forgatókönyvek, szimulációk gyakorlása az egyes színek közötti kommunikációban. Párbeszédminták és tárgyalási útmutatók az egyes stílusok közti kapcsolatokban.



Kitől?

Dr. Horváth Endre 20 év alatt 150 vállalatnál vezetett készségfejlesztő programokat havi rendszerességgel. A programok során támaszkodik nemzetközi és hazai vezetői tapasztalatára, melyet a pénzügyi, informatikai és közsférában szerzett. Referenciái között szerepel néhány fős informatikai vállalkozás csakúgy, mint a legnagyobb magyar és nemzetközi vállalatok.

Dr. Horváth Endre programjainak erőssége a tapasztalati tanulás, első sorban a kipróbált elméletek örömteli gyakorlatokon keresztül való beágyazásával. A programokat a résztvevők előzetes telefonos megkeresésével mindig testre szabja, és utókövetést is biztosít. A tréningeken a résztvevők által önként behozott kérdésekre konkrét eszközt, gyakorlati kezelést mutat.



További készségfejlesztő tréningeink közül:

Rengeteg kihasználható tartalom van mindannyiunk munkavégzésében. Kétszámjegyű – és nem egyszer kezdődő – százzal kezdődő növelhető az Ön személyes munkajelöltésére is!

Határidőre kész
IDŐMENEDZSMENT
SOK FELADAT TELJESÍTÉSE JÓL ÉS PONTOSAN

2022 | 09 | 28-29 |

ONLINE JELENLETI

Mit várhat a tréningtől?

- Személyes munkajelöltésének növekedését
- Átgondoltabb, tudatosabb, – tehát eredményesebb munkavégzést
- Tucatnyi gyakorlati eszközt, módszereket, technikákat, hogy a legerősebben teljesítők szűk körének megbecsült és irgylett tagja legyen
- Személyes szervezési- és hatékonyságnövelő know-how-akat
- Kiegészítőzott és kevesebb feszültséggel járó, sokkal jobb teljesítményt

A tréningprogram szakembere:
Héjja Csaba tréner/facilitátor

www.iir-hungary.hu | +36 70 419 8627 | training@iir-hungary.hu

2022. október 25-26., Budapest

TÁRGYALÁSTECHNIKA
a gyakorlatban

Megoldásközpontú igénykezelés

A Tárgyalástechnika az egyik olyan soft skill terület, amelyet folyamatosan fejleszteni kell. Továbbá ez az a skill, amelyre mindenkinél minden helyzetben szükség van. Hogyan köthetők össze a legjobban a tárgyalástechnikai technikák az ügyfélcentrikussággal, a hatékony panaszkezeléssel? Tréningünk mindenképpen nyújt hatékony támogatást.

Főbb témakörök két napban:

- Tárgyalástechnikai alapok
- Tárgyalásvezetési módszerek
- Tárgyalási szerepek felismerése
- Konfliktuskezelési stílusok felismerése
- Asszertív kommunikáció
- Motivációs tró és megfogalmazási szintek

A tréning vezetője:
Dr. Horváth Endre, Ügyvezető, Budasys Services

www.iir-hungary.hu | +36 70 419 8627 | training@iir-hungary.hu

2022. szeptember 27-28.,
Budapest

PANASZKEZELÉS

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Aláírás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév _____
 Irányítószám _____ Helység _____
 Utca/Postafiók _____

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.
² A képzés/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.
³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!**

Részvételi díjak	2022. augusztus 12-ig	2022. augusztus 13-tól
	<input type="checkbox"/> PANASZKEZELÉS 2022. SZEPTEMBER 27-28. BUDAPEST	209.000 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 rendezvényen kép- és hangfelvétel készíthető.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Viszalépési és lemondási feltételeink: A jelentkezéssel részvevőnk elfogadják a jelentkezési és visszalépési feltételeket. A regisztrációk beérkezése és visszaigazolás után a költségtérítési számlázási címre kiállított előlegekért küldünk, kérjük az ott feltüntetett összeget szávekedjenek fiatai határidőn belül átutalni, de legkésőbb a rendezvény megkezdése előtt két munkanapig, mert a rendezvényre való bejárás csak ebben az esetben garantált. Visszalépés csak írásban lehetséges. A jelentkezés a regisztráció visszaigazolását követő 1 munkanapon belül külön költség felszámítása nélkül lemondható. A visszaigazolást követő 2. munkanaptól a rendezvény megkezdéséig 21. munkanapig bezárólag történő részvétel-lemondás esetén a részvételi díj 20%-ával, a rendezvény megkezdésétől 20 munkanapon belül lemondás esetén a részvételi díj teljes megteremtését követően lemondási díjat számolunk fel. A rendezvény megkezdésétől 5 munkanapon belül lemondás esetén a költségtérítési és teljes részvételi díjat köteles megteremtíteni. Részvételével hozzájárul, hogy konferenciák és a hozzájuk tartozó workshopok esetén az adatait továbbítsuk együttműködő partnereink felé. A rendezvényről a részvevő sem audio, sem videó felvételt nem készíthet, online rendezvényt nem rögzíthet. Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfélszolgálatunk (+36 70 419 8627) készséggel áll rendelkezésére.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Novák Árpád 06-70/312-5710
 Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-54-65