

2023. március 29-30., Budapest

PANASZKEZELÉS



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

Színteszt 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:

2023. JANUÁR 31., BUDAPEST - 1 NAPOS WORKSHOP

ONLINE / JELENLÉTI FORMÁBAN IS

MENTORING

MINDENKINEK



Egy jó mentor meghatározó szerepet tölthet be a mentorált életében. Nem mindegy tehát, hogy mennyire felkészülten kezdi el valaki a mentorálást, és ez nem csak a szakmai kérdések ismeretére vonatkozik. A megfelelő támogató közeg, megfelelő kommunikációs stílus, sőt még a tapasztalatok átadásának mikéntje is fontos tényezők.

Workshopunk a mentorok számára nyújt iránymutatót felkészült és tapasztalt szakembereink segítségével.

A WORKSHOPOT VEZETI:
Papp Eszter, Független Business Coach



www.iir-hungary.hu | training@iir-hungary.hu

Kollégáiból felettes

Legjobb tréning az életben!
László Dániel, Sales Manager, Oberthur Intézmény

2 napos intenzív tréning friss vezetőknek!

Budapest, 2023. január 23-24.

Miben segít Önnek a tréning?

- Megismeri és jobban érti azt az új világot, amelyet a szerepváltás jelent.
- Elindulni saját vezetői stílusának kialakításában.
- Gyorsan alkalmazható koncepciókat és könnyen beépíthető próbó technikákat megtanulni a vezetővé váláshoz.

„Új szemléletet és gyakorlati mintákat kaptam, amelyeket hasznosítani tudok majd.”
Dr. Flórián, osztályvezető, OTP Bank Nyrt.

„Hasznos eszközöket kaptam ahhoz, hogy jól kihasználhassam a csapatomban rejlő erőt és fejlesszem őket és magamat is.”
Kovács Judit, laborvezető, Teva Gyógyszergyár

Tréner:
Raskaj Péter, partner, vezető tanácsadó, Flow Consulting

Költséget fedező státuszú! E-mail: training@iir-hungary.hu Web: www.iir-hungary.hu

2023. március 29-30.,
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 aláírásával igazolja, hogy a képzés/rendezvényen személyesen vesz részt.
³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!**

Részvételi díjak	2023. február 10-ig		2023. február 11-től	
	<input type="checkbox"/> PANASZKEZELÉS 2023. MÁRCIUS 29-30. BUDAPEST	229.000 Ft		269.000 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 címre kiállított előlegekérővel küldünk, kérjük az ott feltüntetett összeget szávekedjenek fiatéri határidőn belül átutalni, de legkésőbb a rendezvényt megelőző 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 rendezvényt megelőző 21. munkanapig bezárólag történő részvétel-lemondás esetén a részvételi díj 20%-ával, a rendezvényt megelőző 20. munkanapon belüli lemondás esetén a részvételi díj 40%-ával megegyező összegű lemondási díjat számolunk fel. A rendezvényt megelőző 5 munkanapon belüli lemondás esetén a költségtérítési és teljes részvételi díjat köteles megfizetni. 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