

2023. június 1., 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

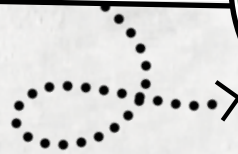
Színteszt elvégzése és kiértékelése. Kommunikációs segédletek tanulmányozása. Forgatókönyvek, szimulációk gyakorlása az egyes színek közötti kommunikációban. Párbeszédminták és tárgyalási útmutatók az egyes stílusok közti kapcsolatokban.



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 közszférában 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. ÁPRILIS 20-21., BUDAPEST

A Megvalósító Vezető

Pontosan és megbízhatóan szállított eredmények
Céltudatos Operatív Vezetés



A még magasabb teljesítmény egy kényeztetés a vállalat

A kiemelkedő céltudatos vezetői produktivitás azonos olyan létszámra van szükség, amely jól teljesít, és jól éli meg a munkát. Az operatív vezetők, a csapatalkotás, a nagyobb teljesítmény, akik mind olyan emberek egy részét szemben, amelyeknek támogatás meg kell bízni a napi munkájuk során.

Tréningünk az alábbi kérdésekben nyújt támogatást a közép- és felsővezetőknek:

- Hogyan vágnak be új erőforrásokat céljuk megvalósítása érdekében?
- Hogyan érthetik el, hogy levezetéseik látszanak dolgozóiknak céljaink megvalósításában?
- Hogyan határozzák meg a csapatok vezetői értelem, hogy megvalósítsák a célt? ÖKÖK?
- Hogyan csökkenthetjük a csapatok vezetői értelem, hogy megvalósítsák a célt? ÖKÖK?
- Hogyan hozhatják magukat munkájuk során, pszichésen, érzelmi céljaink megvalósításában?
- Hogyan határozzák meg a csapatok vezetői értelem, hogy megvalósítsák a célt? ÖKÖK?
- Hogyan „pótolhatják” a csapatok vezetői értelem, hogy megvalósítsák a célt? ÖKÖK?

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

Kollégáiból felettes

Legjobb tréning az életben!
László Csaba Horváth, Dr. Horváth Endre

2 napos intenzív tréning friss vezetőknek!

Budapest, 2023. április 12-13.

Miben segít Önnek a tréning?

- Megismerem és jobban értem azt az új világot, amelyet a szerepváltás jelent.
- Elindulni saját vezetői utasítások kiadásában.
- Gyorsan alkalmazható koncepciókat és könnyen beépíthető prób technikat megtanulni a vezetővé váláshoz.

„Új szemléletet és gyakorlati mintákat kaptam, amelyeket hasznosítani tudok majd.”
Dr. Fia István, vezető, OTP Bank Műt.

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

Társaság:
Rudolf Jón, partner, vezető tanácsadó, Flow Consulting

Köszönjük a részvételét! E-mail: training@iir-hungary.hu | Web: www.iir-hungary.hu

