

2019. augusztus 27.

KIFOGÁS- ÉS PANASZKEZELÉS

a belső és külső ügyfélkommunikációban



MIÉRT?

Neked ajánljuk a programot, ha munkádban vagy magánéletedben igényled a következő területek fejlesztését:

- **stresszkezelés, konfliktuskezelés, válságkezelés**
- **nehéz emberek** kezelése és elengedés
- **belső PR**, többgenerációs csapatműködés
- **egészséges munkakörnyezet** kialakítása

HOGYAN?

Munkakörnyezetünk minősége életminőségünket jelentősen befolyásolja. Mit tehetünk mi ennek javításáért? Egész napos képzésünk során megismerjük a minőségi ügyfélkommunikáció alapelveit, és gyakoroljuk azok alkalmazását a belső és külső ügyfeleink kifogásainak és panaszainak kezelésében. Az egész napos csoportmunka során meglévő készségeinkre alapozva hasznos módszereket és technikákat sajátítunk el.



A TRÉNING PROGRAMJA:

(1) Szolgáltatási alapelvek

- Mit szeretnél?
 - » kifejezett igények
 - » rejtett elvárások
- Kik a belső ügyfeleid?
 - » szolgáltatási lánc
 - » segítek vagy te segítesz?
- Mikor lennél elégedett?
 - » mi számít igazán?
 - » motiváció és higiéné
- Mit tudok nyújtani?
 - » megbízhatóság
 - » biztonság
 - » megjelenés
 - » empátia
 - » segítőkészség
- Kinek van igaza?
 - » az ártatlanság véelme
 - » a tanulás lehetősége
 - » higgy neki, hisz ügyfél

I. GYAKORLÓ FELADAT: AMATŐR ÉPÍTÉSZEK

„Érzem, hogy hall, ért és kedvel.”
„Tudom, hogy tisztel, becsül és segít.”

(2) Kommunikációs módszerek

- Hogyan mondjam el neked?
 - » kegyes hazugságok
 - » az őszinteség ereje
 - » saját közérzetünk
- Tény vagy vélemény?
 - » szabályok vagy feltételezések
 - » piros és kék szabályok

- Kiszolgálás vagy kiszolgáltatottság?
 - » információhiány
 - » szakértelem
 - » szabadság
 - » mentőangyal
- Mit mond a józan ész?
 - » Jól végezd a munkád!
 - » Tedd meg, amit kell!
- Mi akadályozza az odafigyelést?
 - » külső és belső zaj
 - » félbeszakítás
 - » informatika
- Mit kérdezzek?
 - » háttérkérdések (miért)
 - » próbakérdések (hogyan)
 - » megerősítő kérdések (mit)
- Mit ne mondjak?
 - » Nem tudom.
 - » Nem lehet.
 - » Kénytelen lesz.
 - » Várjon.
- Mit mutassak?
 - » távolság
 - » szemkontaktus
 - » csend
 - » gesztusok
 - » testtartás
 - » arckifejezés
 - » fizikai érintkezés
 - » illatok
- Kinek mondjak köszönetet?
 - » a munkatársaknak
 - » a felettesnek
 - » magamnak

II. GYAKORLÓ FELADAT: HALLGASD VÉGIIG!



(3) Problémamegoldási technikák

- A kárpótlás folyamata és a jóvátétel lépései
 - » sajnálat kifejezése
 - » meghallgatás és együttérzés
 - » igazságos megoldás
 - » lelki támogatás
 - » ígéret betartása
 - » utánkövetés
- A rend helyreállítása
 - » egyedi igények
 - » a pszichológiai folyamat
 - » partneri viszony
 - » mulasztások és hibák
 - » tervezési folyamat
- Az érzelmi színképa
 - » fásult lila
 - » makacs narancs
 - » őrvörög vörös
- Konfliktuskezelési folyamat
 - » gyökérokok feltárása
 - » igények megerősítése
 - » megoldások alkalmazása
- Nehéz emberek kezelése
 - » önzés
 - » káromkodás
 - » hisztéria
 - » ultimátum
 - » nyereszkesedés

III. GYAKORLÓ FELADAT: ADD TOVÁBB!

Felhasznált irodalom:

1. Sullivan, W, Rees, J: Clean Language, Crown House, 2018
2. Zemke, R: Ügyfélszolgálat felsőfokon, Z-Press, 2005
3. Carlaw, P, Deming, VK: Ügyfélszolgálati tréninggyakorlatok, Z-Press, 2005
4. Miller, BC: Quick Team-Building Activities fo Busy Managers, Amacom, 2015

(4) Önfejlesztés és önvédelem

- Stresszkezelési technikák
 - » részvétel vagy érintettség
 - » visszavonulás
- Kompetencia és szakértelem
 - » szakmai tudás
 - » rendszerismeret
 - » személyközi képességek
 - » termékismeret
 - » ügyfélismeret
 - » személyes készségek
- Sikerorientáltság
 - » ünnepi ebéd
 - » apró díjak
 - » nyerő lista
 - » elismerő szavak

IV. GYAKORLÓ FELADAT: LÉGY ÖNMAGAD!

Kinek?

- ügyfélszolgálati munkatársak és vezetők
- értékesítési szakembereknek és vezetők
- HR szakértők és vezetők
- minőségügyi munkatársak és vezetők
- marketing munkatársak és vezetők
- projekttagok és projektvezetők



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:

2019. NOVEMBER 28-29., BUDAPEST

Retorika

FINOMHANGOLÁS VEZETŐKNEK
HOGYAN HASSUNK MÁSOKRA? MI VAN A BESZÉD MÖGÖTT?

KINEK AJÁNLJUK A TRÉNINGET:

- Minden olyan érdeklődőnek, aki hisz a kommunikáció erejében.
- Vezetőknek, akik munkatárukat nagy részben kommunikálnak, felelősséggel képviselik a munkatársakat, munkájukat, ötleteiket stb.
- Azoknak, aki szeretnék mélyebben elsajátítani a sikeres kommunikáció mögötti retorikai összefüggéseket.
- Akik már túl vannak jó pár vezetői kommunikációs tréningen, de szeretnék „finomhangolni” kommunikációs eszköztárukat.

Vezetői kommunikáció határá színter. Retorikai összefüggések a kommunikáció mögött

Hogyan küldjön magáról jeleket a külvilágnak, amikor vezetőként meghatározó szerepe van?

A TRÉNINGPROGRAM SZAKEMBERE: Fehér István (moderátor-partner), HÉ szakértő, szervezőfejlesztő, tréner, coach, Széchenyi Ért.

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

2019. AUGUSZTUS 27-28., BUDAPEST

Kreatív Event Management

RENDEZVÉNYSZERVEZÉS, PROTOKOLL & KOMMUNIKÁCIÓ

Rendezvényt bárki tud szervezni... de jó rendezvényt már csak kevesen! Jöjjen el képzésünkre és ismerje meg a sikeres corporate rendezvényszervezés titkait!

- Üzleti rendezvények tervezése, szervezése és lebonyolítása
- A rendezvények 4 alaplépése
- Az élmény és a kreatív szerepe a rendezvényszervezésben
- Rendezvényvezetés a gyakorlatban – konkrét eset szemléltetésével
- Ügyvendőség-egyeztetés és a sikeres vállalkozás rendezvény-eredményeiben
- Meghívók készítése
- Marketingkiszármaztatás tervezése
- A saját szerepe a rendezvényen
- Az internet és a közösségi csatornák szerepe a rendezvényszervezésben
- Rendezvény-értékelés, értékelések a rendezvényszervezésben
- Illik vagy nem illik? – Protokoll a éges rendezvényeken

Alkalmazzuk a képzés a vállalatok PR, kommunikációs, és marketing munkatársainak rendezvénytervezésében, és rendezvényekért felelős vezetőiknek, belső kommunikációs felelős PR szakembereknek. Minden olyan vezetőnek, aki stratégiai fontosságúnak tartja az események, mint kommunikációs eszköz alkalmazását. Széchenyi István rendezvénytervező és kommunikációs ügyvitel szakértője is.

www.iir-hungary.hu

2019. október 10-11. | Budapest

Proaktív vezető

PROAKTÍV CSAPAT ÉLÉN

Mit jelent magam a kifejezés: proaktivitás?
Milyenek vagyunk, mikor „proaktívokunk”?
Proaktív kontra reaktív viselkedés – helyzet-
elemzések
Miben segít minket a proaktivitás?
A proaktív személyiség: mennyire a szám-
yvárságunk része, avagy tanulható és ez a fajta
attitűd?
Csapat építése, vezetése – PROAKTÍVAN
Proaktív coaching, mint a vezetői eszköztár
alapvető módszere

**Felelősségvállalás, gondko-
dás, a feladatok gondolkodá-
nyelvű megvalósítás leg-
nyilvánvalóbb eszköze a csapat
szervezése**

Hogyan lehet vezetői felelős-
séget vállalni a csapatunkban? Hogyan
proaktív vezetőként tudunk
munkát végezni?

A tréning szakembere: Fehér István
Tanácsadó-partner, HR szakértő, szervezőfejlesztő, tréner, coach, Széchenyi Ért.

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



2019. augusztus 27.

KIFOGÁS- ÉS PANASZKEZELÉS

A belső és külső ügyfélkommunikációban

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	2019. július 19-ig		2019. július 20-tól
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> KIFOGÁS ÉS PANASZKEZELÉS 2019. AUGUSZTUS 27. BUDAPEST	119.000 Ft	30.000 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 dokumentációt, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezéssel elfogadjuk a jelentkezési és visszalépi feltételeket. Jelentkezéskor beérkezése után visszaigazolást és számlát kapunk. 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 cégünkhez 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 feloldólevéllel igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felzárkózási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esztleges program- és helyszínelváltás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvételt visszamondása esetén 20.000 Ft+áfa/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft+áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett részvételi részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Komp Szabina 06-1/459-7300
 Konceptió: Lukácsi Ágnes 06-70/703-54-65