

2019. november 26.

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.

Tréner:

Horváth Endre, ügyvezető, Budasys Services



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 VÉGIG!



(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
 - » nyereszkedés

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 munkáidejük nagy részében kommunikálnak, felelősséggel képviselik a munkatársaikat, munkájukat, társaságuk érdekeit.
- 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 haladó szinten. Retorikai összefüggések a kommunikáció mögött

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

A TRÉNINGPROGRAM SZAKEMBERE:
Fehér István tanácsadó-partner,
HR szakértő, szervezetefejlesztő, tréner,
coach, Sportlégió Bt.

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

Rendelték ki a tartalmát van mindannyiunk munkavégzésében. Kétszámjegyű – és nem eggyessel kezdődő – számkéntekkel növelhető az Ön személyes munkatejesztiménye is!

Határidőre kész

IDŐMENEDZSMENT

SOK FELADAT TELJESÍTÉSE JÓL ÉS PONTOSAN

2019 | 12 | 3-4 | Budapest

Mit várhat a tréningtől?

- Személyes munkatejesztiményének növekedését
- Átgondoltabb, tudatosabb, – tehát eredményesebb munkavégzést
- Tucatnyi gyakorlati eszközt, módszereket, technikákat, hogy a legerősebben teljesítők szűk körének megbecsült és irigyeit látja legyen
- Személyes szervezési- és hatékonyságnövelő know-how-ot
- Kiegészítő és kevesebb feszültséggel járó, sokkal jobb teljesítményt

A tréningprogram szakembere:
Héjja Csaba tréner/facilitátor

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



2019. november 26.

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 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. október 11-ig		2019. október 12-től
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> KIFOGÁS ÉS PANASZKEZELÉS 2019. NOVEMBER 26. 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 elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezése után visszaigazolást 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 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 feloldólevélével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felzárkózási- és inkasszódíj megfizetésére kötelezett. Esztleges program- és helyszínavaltatózás 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 megfizetni. 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