

2022. március 22.

KIFOGÁS- ÉS PANASZKEZELÉS

a belső és külső ügyfélkommunikációban



MIÉRT?

Önnek ajánljuk a programot, ha **munkájában** vagy **magánéletében** igényli 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

- „Meg kell beszélnem valakivel”
- „Még gondolkodom rajta”
- „Körül szeretnék nézni máshol is”
- „Túl drága a termék”
- „Meg vagyok elégedve a jelenlegi szolgáltatómmal”
- „Most nem érek rá foglalkozni ezzel”
- „Nincs szükségem a termékre”
- „Még nem aktuális a dolog”

I. GYAKORLÓ FELADAT: AMATŐR ÉPÍTÉSZEK

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

(2) TOP 10 kifogáskezelési módszer

- » Én más vagyok
- » A privilégiumtechnika
- » A bumerágmódszer
- » A teljes elfogadás
- » Vevői motívumok
- » Provokáció
- » A legrosszabb forgatókönyv
- » A jó szándék kifejezése
- » Ügyfélsztorik bemutatása
- » A legjobb forgatókönyv

II. GYAKORLÓ FELADAT: HALLGASD VÉGIG!

(3) Esetleírások, technikák a gyakorlatban

- Nyitott visszakérdezés
- Hipotetikus kérdés
- A kontextus megváltoztatása
- Bumeráng 2.0
- Hallgatás
- Zárt visszakérdezés

KIFOGÁS- ÉS PANASZKEZELÉS

2022. március 22.



III. GYAKORLÓ FELADAT: ADD TOVÁBB!

(4) Haladó stratégiák

- » Kérdezési stratégia
- » Közmondásos stratégia
- » Interjúzási stratégia
- » A magasabb cél
- » Az önvád stratégiája
- » Kifogásból lehetőség

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
- projektagok és projektvezetők

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 for Busy Managers, Amacom, 2015

KIFOGÁS- ÉS PANASZKEZELÉS

2022. március 22.



Kitől?

- Dr. Horváth Endre, PhD tanszékvezető főiskolai tanár, közgazdász
- 24 év pénzügyi, informatikai, közigazgatási vezetői tapasztalat
- 29 év egyetemi, főiskolai, vállalati oktatói tapasztalat
- az MTA köztestületi tagja, a Mensa és az AIEST korábbi tagja



További készségfejlesztő tréningeink közül:

Kollégából felettes
Budapest, 2022. március 8-9.

Legjobb tréning az életben!
László Tóth, Dénes Maringer, Öbörkényi Zoltán és János

2 napos intenzív tréning friss vezetőknél!

Miben segít Önnek a tréning?

- Megismerni és jobban érteni azt az új világot, amelyet a szerepváltás jelent
- Elindítani saját vezetői stílusának kialakításában
- Gyorsan alkalmazható koncepciókat és könnyen beegészíthető gyakorlati technikákat megtanulni a vezetővé váláshoz.

„Új szemléletet és gyakorlati mintákat kaptam, amelyeket hasznosítani tudok majd.”
Dr. Für István, 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:
Paskuj Iván, partner, vezető tanácsadó, Flow Consulting

Kérje el jelentkezését még ma! | Email: training@iir-hungary.hu | Web: www.iir-hungary.hu

Feladatig kiadható tartalék van mindannyunk munkavégzésében.

Közszámlájú - és nem egyesével kezdődő - számlákért akár növelhető az Ön személyes munkatejesztéséje is!

Határidőre kész
IDŐMENEDZSMENT
SOK FELADAT TELJESÍTÉSE JÓL ÉS PONTOSAN

2022 | 04 | 26-27

ONLINE JELENLÉTI

Mit várhat a tréningtől?

- Személyes munkatejesztésének növekedését
- Átgondoltabb, tudatosabb, – tehát eredményesebb munkavégzést
- Tucatnyi gyakorlati eszközt, módszereket, technikákat, hogy a leggyorsabban teljesítők szűk körének megbecsült és hígyelt tagja legyen
- Személyes szervezési- és hatékonyságnövelő know-how-kat
- Kiegészítő 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. március 22.

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 képzésre/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	Ár
<input type="checkbox"/> KIFOGÁS ÉS PANASZKEZELÉS 2022. MÁRCIUS 22. BUDAPEST	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

Viszalépési és lemondási feltételeink: A jelentkezéssel részvevőnk elfogadják a jelentkezési és visszalépési feltételeket. A regisztrációk beérkezése és visszaigazolásuk után a költségvetési számlázási címre küldött előjegyzéseket kiadjuk, kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjenek fizetési határidőn belül átutalni, de legkésőbb a rendezvényintézővel két munkanapig, mert a rendezvényre való bejutás 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 rendezvényintézővel 21. munkanapig beszárolg történő részvételi-lemondás esetén a részvételi díj 20%-ával, a rendezvényintézővel 20 munkanapon belül lemondás esetén a részvételi díj 40%-ával megegyező összegű lemondási díjat számolunk fel. A rendezvényintézővel 5 munkanapon belül lemondás esetén a költségvetési a teljes részvételi díjat köteles megfizetni. A rendezvényintéző a részvevő sem audio, sem videó felvételt nem készíthet, online rendezvényintéző nem rögzíthet.
 Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfélszolgálatunk (+36 70 419 8627) készséggel áll rendelkezésére.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Simon Bernadett 06-70/419-8627
 Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-54-65