



BUDAPEST, 2015. MÁJUS 13-14.

HITELESSÉG ÉS PROFIZMUS AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI TERÜLETEK VEZETÉSÉBEN

A MASTERCLASS
SZAKMAI
EGYÜTTMŰKÖDŐ
PARTNERE:

2 NAPOS INTERAKTÍV MESTERKURZUS



FÓKUSZBAN

- Célkitűzések az ügyfélkapcsolati területek számára – jelenlegi helyzet és a kívánt cél elérése
- Ügyfélkapcsolati területek identitása
- Belső és külső szolgáltatási megoldások összehasonlítása
- Egy ügyfélkapcsolati vezető hitvallása - Case study
- Minőségi szolgáltatás definíciója és technológiai előfeltételei
- Mérési rendszerek, fő pénzügyi, működési, minőségi és fejlesztési mérőszámok
- Emberi erőforrás kompetenciák felmérése profil erősítése
- Vezetői stíluskommunikáció

A PROGRAM VÉGÉRE A RÉSZTVEVŐK

- ✓ megismerik az ügyfélkapcsolati működéssel kapcsolatos legjobb iparági gyakorlatokat és ezeket képesek lesznek átültetni saját operatív működésükbe
- ✓ tudatosabbá válnak az ügyfélközpontú kiszolgálás tervezésében és működtetésében
- ✓ megismerik, hogy milyen hatással van a kiszolgálás módja az ügyfél- elégedettségre és az árbevételekre
- ✓ elmélyítik a hiteles vezetői viselkedést és kommunikációt
- ✓ megtanulják a kiváló ügyfélszolgáláshoz elengedhetetlen emberi erőforrások valamennyi aspektusát

ELŐADÓK



BORDÁCS RITA
stíluskommunikátor



FUTÓ ILONA
ügyfélszolgálati szakértő



GÁLL TAMÁS
szakértő, a Partnering Central Europe ügyvezetője és alapító tagja



MEZRICZKY LÁSZLÓ
vállalati kommunikációs szakértő, az Ispiro Consulting ügyvezetője



OLU OWOLABI
SSC szakértő, a Partnering Central Europe alapító tagja



SZÉKELY NOÉMI
ügyfélkapcsolati tanácsadó, szakértő, coach



SZABÓ TÍMEA
ügyfélkapcsolati szakértő, a Partnering Central Europe alapító tagja



SZVETELSZKY ZSUZSA
szociálpszichológus, kommunikációkutató

HITELESSÉG ÉS PROFIZMUS AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI TERÜLETEK VEZETÉSÉBEN

2 NAPOS INTERAKTÍV MESTERKURZUS

1. NAP, 2015. MÁJUS 13., SZERDA, 9.00 -17.00

CÉLKITÜZÉSEK AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI TERÜLTÉK SZÁMÁRA – JELENLEGI HELYZET ÉS A KÍVÁNT CÉL ELÉRÉSE

- Hogyan lesz a vállalati stratégiából hiteles ügyfél-szolgálati stratégia?
- A kommunikáció, mint stratégiai fegyver

ÜGYFÉLKAPCSOLATI TERÜLETEK IDENTITÁSA

- Ügyfélkapcsolati terület küldetésének megfogalmazása közösen
- A „CÉG ARCA és HANGJA” hogyan lesz ütőképes, hiteles egység

VEZETŐI STÍLUSKOMMUNIKÁCIÓ

- A szervezeti és a vezetői brand összefonódása
- Viselkedéskultúra a hiteles és profi vezető szolgálatában
- Tárgyalási alapelvek
- Vezetői kommunikáció munkahelyi környezetben

LEAN MANAGEMENT SZEMLÉLET ALKALMAZÁSA A SZOLGÁLTATÁSI STRATÉGIÁBAN

- Lean filozófia alappilléreinek használata a mindennapokban
- Folyamatok lean szemüvegen keresztül

EGY ÜGYFÉLKAPCSOLATI VEZETŐ HITVALLÁSA - CASE STUDY

- Hogyan csinálja egy profi?
- Milyen alapelvek mentén építi fel lépésről-lépésre a magas minőségű ügyfélszolgálatot?
- Hitelesség és profizmus, mint vezetői kompetencia
- Csapatépítési kiskaté

2. NAP, 2015. MÁJUS 14., CSÜTÖRTÖK, 9.00 – 17.00 MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS DEFINÍCIÓJA ÉS TECH- NOLÓGIAI ELŐFELTÉTELEI

- Melyek a minőségi ügyfélszolgálat előfeltételei?
- Minőség versus költség, és mélyebb összefüggéseik
- Ügyfélméltány és hitelesség

MÉRÉSI RENDSZEREK, FŐ PÉNZÜGYI, MŰKÖDÉSI, MINŐSÉGI ÉS FEJLESZTÉSI MÉRŐSZÁMOK

- Mit, hol, hogyan mérjünk?
- A jó és a rossz riport
- Kulcs KPI-ok ma, avagy paradigmaváltás 1.0

BELSŐ ÉS KÜLSŐ SZOLGÁLTATÁSI MEGOLDÁSOK ÖSSZEHASONLÍTÁSA

- Ez csak költség kérdése?
- Mikor és milyen tevékenységet érdemes kihelyezni, összevonni külső szolgáltatóhoz (SSC)?
- Külső szolgáltató kezelésének alapelvei és módszerei
- Megbízó kezelése az SSC szemszögéből
- Rizikófaktorok
- Hogyan befolyásolja Magyarországon az SSC megjelenése az ügyfélszolgálat fejlődését?

EMBERI ERŐFORRÁS: KOMPETENCIÁK FELMÉRÉSE, PROFILERŐSÍTÉS

- Kitűzött célokhoz megfelelő embert
- Fejlesztés, vagy csere
- A munkatársi elkötelezettség hatásai az üzletmenetre
- Karrierspirál, avagy „értelmes feladatot, értékes embereknek”

Az ügyfélkapcsolati pont lehetőséget ad a szolgáltató számára, hogy megismerje és közvetlenül kezelje meglévő és potenciális ügyfeleinek igényeit, szokásait és felmerülő panaszait. Egy modern vállalat akkor sikeres, ha ügyfélkapcsolatait folyamatosan és tudatosan fejleszti, legyen ez a kapcsolati pont házon belül, vagy kiszervezett szolgáltatási központban.

Módszertan: gyakorlatra fókuszáló interaktív workshop. A résztvevők szituációs gyakorlatokon és közös feladatmegoldáson keresztül sajátítják el a készségeket.

A kurzus tematikájának az a célja, hogy a vezetőknek bemutassa a tervezéssel, működtetéssel és fejlesztéssel kapcsolatos legjobb iparági gyakorlatokat.

A MESTERKURZUS ELŐADÓI:

BORDÁCS RITA | stíluskommunikátor

A jövő szakmájának jelenkori képviselője; a stíluskommunikáció megjelenési- és viselkedéskultúrát hiteles személyes márkaépítéssel ötvöző szemléletének képviselője. Előadóként, trénerként, publicistaként, egyéni és csoportos fejlesztőként számos korosztályt támogat a személyes életpálya harmonikus és sikeres vezetésében. Több éves telekommunikációs középvezetői tapasztalata van folyamat és változáskezelés, valamint külső és belső kommunikáció terén. A Szegedi Tudományegyetem Stíluskommunikátor Szakán meghívott előadó; az Unicef „Ébresztő óra” programjának önkéntes előadója és a „Vénusz Születik” tinédzser-fejlesztési program egyik megalkotója.

FUTÓ ILONA | K&H Bank Vállalati Ügyfélszolgálat volt vezetője, ügyfélszolgálati szakértő

Külkereskedelmi Idegennyelvű levelezőn végzett, majd Vlerick School vor Management-et is elvégezte. Élete során sok mindent csinált, volt piacfelelős, nemzetközi együttműködési csoport vezetője, külkereskedelmi vezető, titkárságvezető több bankban. Igazán magára az ügyfélszolgálati szakmában lett. 2002-től 2014 őszéig a Kereskedelmi és Hitelbank vállalati ügyfélszolgálat igazgatója volt. Küldetésének tekinti az ügyfélcentrikus szolgáltatás építését, folyamatos javítását, valamint a professzionális problémamegoldást, a feladatot végző kollégák motiválását és fejlesztését. 40 év vezetői, 20 év ügyfélszolgálati vezetői és 10 év ISO 9001:2008 minőségügyi rendszer működtetése során szerzett tapasztalattal rendelkezik. Rendszeres előadó konferenciákon, tanítja is az ügyfélszolgálati tantárgyakat.

GÁLL TAMÁS | Partnering Central Europe ügyvezetője

Villamosmérnök, korábban az IT és telekommunikációs szektorban működő multinacionális vállalatoknál különböző értékesítési és vezetői feladatokat látott el stratégiai tervezés, üzletfejlesztés, ügyfél- és üzleti partnerkapcsolat, kampánymenedzsment, továbbá üzleti folyamatszabályozás és minőségbiztosítás területeken.

MEZRICZKY LÁSZLÓ | vállalati kommunikációs szakértő, az Ispiro Consulting ügyvezetője

Közgazdász. Marketing, vállalati kommunikáció terén szerzett évtizedes felsővezető tapasztalatokat. Multinacionális környezetben tanulta meg a szakma elméleti és gyakorlati fortélyait. Különösen a vállalati belsőkommunikáció, az üzlet modell fejlesztés, a személyes márkaépítés mozog otthonosan. Stratégiai gondolkodó, a folyamatokat egészében értelmezi, és gyorsan talál megfelelő utat a megbízó üzleti céljainak eléréséhez. Lelkes híve a start up kezdeményezéseknek. Közel két évtizede aktív szakmai szervezetek munkájában: 10 év elnökségi tagja volt az Informatikai Vállalkozások Szövetségének, és immár 10 éve vesz részt a Magyar Reklámszövetség vezetésében, korábban elnökként, jelenleg alelnökként.

OLU OWOLABI | Partnering Central Europe SSC szakértő, tanácsadó

Vegyésszmérnök, aki pályafutása során fokozatosan pártolt át a szolgáltató iparba. Az ügyfélszolgálaton találta meg igazán a helyét és kihívásait. Távközlés, logisztika, IT és HR iparágakban, hazai és nagy nemzetközi vállalatoknál szerzett felsővezetői tapasztalatot. Ágazatvezetőként részt vett átszervezésben, folyamatok kialakításában és optimalizálásban, stratégiai döntések meghozatalában. Megtapasztalta, hogy a menedzsmentben bizony vannak kellemetlen feladatok is, és azokat csak elszántsággal,

professzionális hozzáállással, de főként empátiával lehet sikerre vinni. Pályafutása legizgalmasabb feladatának tartja a semmiből felépíteni egy sok száz fős, több nyelven szolgáltató központot, SSC-t.

SZABÓ TÍMEA | Partnering Central Europe ügyfélkapcsolati szakértő

Közgazdász, közel 15 éve dolgozik ügyfélkapcsolati területen. Pályafutását a bankszektorban kezdte, majd hosszú évekig telekommunikációs cégeknél különböző értékesítési és ügyfélszolgálati vezetői pozíciókat töltött be. Szakterületének tekinti a klasszikus ügyfélszolgálati és IT Helpdesk tevékenységeket, a direkt és indirekt értékesítési csatornákat, valamint a mérőszámok sokoldalú felhasználását. A minőségi és hatékony partnerkapcsolatok elkötelezett híve.

SZÉKELY NOÉMI | ügyfélkapcsolati tanácsadó, szakértő, coach

Külkereskedelmi és marketingkommunikációs diplomával rendelkezik, szakmai pályáját 1990-ben kezdte az akkor alakuló Magyar Rádiótelefon Kft-nél, mint ügyfélszolgálati képviselő. Az elmúlt több, mint 20 évben a telekommunikációs piac vezető vállalatainál – Westel, T-Mobile, Magyar Telekom, Vodafone – dolgozott ügyfélkapcsolati területeken, közép- illetve felsővezetői pozíciókban. Büszke arra, hogy az ötlete nyomán jött létre az ügyfélkapcsolati szakma iskolarendszerű képzése és a szakmában dolgozó operatív vezetők tudásmegosztását segítő Ügyfélszolgálati és SSC vezetők Klubja. Számos szakkönyvet írt és lektorált illetve több konferencián volt előadó.

SVETELSZKY ZSUZSA | szociálpszichológus, kommunikációkutató

Szociálpszichológus, az ELTE oktatója és kutatója. Érdeklődési, kutatási területe immár egy évtizede az informális kommunikáció, az informális szervezetek. A Pletyka című könyve először irányította a figyelmet erre a mindenki által megélt, izgalmas, ugyanakkor feltáratlan kommunikációs területre. Az Ispiro Consulting szakértőjeként évek óta kutatja, elemzi a vállalati informális szervezetek világát, az informális kommunikációt. Elméleti megállapításai, modelljei több hazai nagyvállalatnál épültek be a formális kommunikáció, szervezetfejlesztés, hatékonyságnövelés, belső branding gyakorlatába. Gyakran publikál, és szakértőként ismert szereplője a hazai médiának.

BEMUTAKOZÁS

A Partnering Central Europe Kft, teljes körű megoldásokat kínál az ügyfélkapcsolatok fejlesztése terén. Ügyfeleink a kiemelkedő eredmények elérése érdekében ügyfélkapcsolataikat tudatosan és folyamatosan fejlesztő vállalkozások és intézmények.

A Partnering Central Europe Kft. az ügyfélkapcsolatok fejlesztésén dolgozó, konzultációs és képzési tevékenységekkel foglalkozó cég.



DR. NAGY DIÁNA | senior projektvezető
Mobil: +36-70-619-0988
E-mail: diana.nagy@iir-hungary.hu

HITELESSÉG ÉS PROFIZMUS AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI TERÜLETEK VEZETÉSÉBEN

www.iir-hungary.hu

06-1/459-7301

conference@iir-hungary.hu

Az IIR Magyarország felnőttképzési intézmény.

Intézményakkreditációs lajstromszám: AL-2748



HITELESSÉG ÉS PROFIZMUS AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI TERÜLETEK VEZETÉSÉBEN

2 NAPOS INTERAKTÍV MESTERKURZUS

SK5003

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnev _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Aláírás² _____

A RENDEZVÉNYEN VALÓ RÉSZVÉTELT ENGEDÉLYEZŐ/ELRENDELŐ SZEMÉLY:

Vezetéknév _____ Keresztnev _____
Beosztás _____
Osztály _____

ADMINISZTRATÍV KAPCSOLATTARTÓ:

Vezetéknév _____ Keresztnev _____
Beosztás _____
Osztály _____

HELYETTESÍTŐ SZEMÉLY³

Vezetéknév _____ Keresztnev _____
Beosztás _____
Osztály _____
Aláírás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnev _____
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 csatoláson is kapjon tájékoztatást.

² A képzésre/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!

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

2015. ÁPRILIS 4-TŐL

2015. ÁPRILIS 3-IG

2015. ÁPRILIS 4-TŐL

☐ HITELESSÉG ÉS PROFIZMUS AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATI TERÜLETEK VEZETÉSÉBEN

BUDAPEST, 2015. MÁJUS 13-14.

169.000 Ft

199.000 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 dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után visszajelzést 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 feladóvényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megterhelésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás 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 megterhelni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat:	Takács Tünde	06-1/459-7300
Koncepció:	dr. Nagy Diána	06-70/619-0988
Marketing:	Mile Mónika	06-1/459-7334

JELENTKEZÉSI LAP