

EGYSÉGES DOKUMENTUM

Jogsabályi előírások: 2013. évi LXXVII. törvény 15. §-a, 16.§-a, , a 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 24. §-a alapján

1. számú melléklet
ÜGYFÉLKEZELÉS
PROGRAMLEÍRÁS
KÉPZÉSI PROGRAM

KONTAKTÓRÁVAL EGYBEKÖTÖTT CSOPORTOS KÉPZÉS



E-001014/2015/D006

- egyéb szakmai képzés -

Képzés célja:

A tréning célja a résztvevőkkel megismertetni az ügyfélkapcsolatok kialakításának és megtartásának módjait, az ügyfélbarát magatartás elveit, tárgyalástechnikai alapelveket és módszereket.

További cél, hogy a képzés során, a résztvevő:

- Értsék meg a minőségi ügyfélkezelés fontosságát, tétjét és előnyeit
- Értsék saját felelősségüket a minőségi ügyfélkezelésben
- Fejlessze az ügyfélszolgálatban fontos kompetenciáit
- Adekvát konfliktuskezelés gyakorlásában szerezzen jártasságot
- A reklamáció és a panasz hatékony kezelésére készüljön fel
- Telefonos kapcsolattartás fontos elemeit sajátítsa el
- Az önálló döntésképességét erősítse

Kinek ajánljuk:

18. életévüket betöltöt személyek, vendégekkel, ügyfelekkel dolgozó személyek

Modulok:

- I. Ügyféltípusok,
- II. Problémamegoldás és konfliktuskezelés a gyakorlatban,
- III. Ügyfélkapcsolati kommunikáció,
- V. Stressz az ügyfélkapcsolatokban, leküzdési technikák.



Inno-Motive Nonprofit Kft.
7630, Pécs, Panoráma u. 11/7623, Pécs, Szabadság út 31. I.5.
www.innomotive.hu; info@innomotive.hu
Tel: +36-72-782-665/Fax: +36-70-901-0503

Nyilvántartási szám: E-001014/2015/D002
Tel: 06-70-319-2262

EGYSÉGES DOKUMENTUM

Jogsabályi előírások: 2013. évi LXXVII. törvény 15. §-a, 16. §-a, a 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet 24. §-a alapján

1. számú melléklet

Megszerezhető kompetenciák:

Megnyugtató hangszín és hanghordozás
Aktív hallgatás képessége, hogy az ügyfél igényeit felmérhesse
Kérdezési technikák
Konstruktív, pozitív hozzáállás
Asszertivitás
Határozottság, magabiztosság, udvariasság (önkontroll, tolerancia)
Empátia, mások megértése
Konfliktusok kezelése

Szükséges előképzettség a jelentkezéshez: nincs, egyéb előfeltétel: Írás, olvasás alapfokon.

Óraszám: 60 óra (elmélet 60 óra, gyakorlat 0 óra),

Intenzitás: 10 nap, 6 óra/nap/ összesen

Vizsga és tanúsítvány:

- A tananyagegység óráin való aktív részvétel .
- A hiányzás nem haladja meg a megengedett mértéket.
- A résztvevő a Képzési szerződésben rögzített feltételeknek eleget tett
- Megfelelt minősítés

Jelentkezés módja: A www.innomotive.hu oldalon az on-line jelentkezési lap kitöltésével és beküldésével lehetséges!