

## „Ügyfélszolgálat magas fokon” tréning ügyfélszolgálaton dolgozóknak

### Tájékoztató

**A képzés során megszerezhető kompetenciák:** A képzést követően a képzésben résztvevő:

- ismeri és megtudja nevezni az ügyfélszolgálathoz kapcsolódó fogalmakat,
- ismeri és megtudja nevezni a minőségi ügyfélszolgálat jellemzőit,
- ismeri és megtudja nevezni azokat a szempontokat, amelyeket az ügyfelek fontosnak tartanak az ügyfélszolgálat igénybevétele során,
- ismeri és megtudja nevezni a meggyőző kommunikáció elemeit,
- ismeri és megtudja nevezni az empátia és a szimpátia közötti különbséget,
- ismeri és megtudja nevezni az ügyfelek típusait, és azok jellemzőit,
- ismeri és megtudja nevezni azokat a viselkedésformákat és tetteket, amelyek a legbosszantóbbak az ügyfél számára egy szolgáltatás igénybevételekor,
- ismeri és megtudja nevezni a szervezet által működtetett ügyfélszolgálat szabályait
- ismeri és megtudja nevezni a bizalomépítés elemeit, a kapcsolódó fogalmakat,
- ismeri az aktív hallgatáshoz kapcsolódó fogalmakat, annak építő köveit,
- ismeri és megtudja nevezni az aktív hallgatás akadályait,
- ismeri és megtudja nevezni az ügyfél – kommunikáció során használandó kérdések típusait és azok jellemzőit,
- ismeri és megtudja nevezni a szavak emberekre gyakorolt hatásait,
- ismeri és megtudja nevezni a nonverbális kommunikációhoz kapcsolódó fogalmakat, és azok használatának jelentőségét, alapvető szempontjait,
- ismeri a telefonos ügyfélszolgálathoz kapcsolódó telefonálás etikettjét,
- ismeri és megtudja nevezni az írásbeli kommunikáció elemeit és az ahhoz kapcsolódó fogalmakat,
- ismeri és megtudja nevezni az elektronikus levelezés folyamatát, lépéseit,
- ismeri és megtudja nevezni a jóvátétel folyamatát,
- ismeri és megtudja nevezni a hibaelhárítás alapszabályait,
- ismeri az internetes szolgáltatás legfontosabb irányvonalait,
- ismeri és megtudja nevezni az érzelmi túlterhelés jegyeit, képes azokat beazonosítani,
- ismeri és megtudja nevezni a stressz-csökkentő módszereket.
- Képes az ügyfelek beazonosítására.
- képes az ügyfélszolgálat kiváló működéséhez kapcsolódó szabályok rutinszerű alkalmazására,
- képes a szervezet által, az ügyfélnek tett ígéretnek menedzselésére, a nem teljesült ígéretnek kezelésére,



- képes az ügyfelekkel meggyőzően kommunikálni,
- képes az ügyfél érzéseire megfelelően reagálni, vel „bizalmas” kapcsolatot kialakítani,
- képes a szervezete szolgáltatásait fizikai tulajdonságokkal jellemezni, és azt az ügyfél számára átadni, segít neki a szolgáltatást értékelni,
- képes a kommunikációt az ügyféllel úgy alakítani a probléma megoldása során, hogy az továbbra is ügyfél maradjon,
- képes az ügyfélszolgálathoz kapcsolódó szabályok megfelelő alkalmazására,
- képes az ügyféllel való kommunikáció során bizalom kiépítésére és fenntartására,
- képes az aktív hallgatásra,
- képes arra, hogy megfelelő kérdések alkalmazásával megismerje az ügyfél igényeit, problémáit, panaszait, amelyek segítenek a problémamegoldás során,
- képes a szavak megfelelő használatával az ügyfél negatív képzeteinek formálására,
- képes az ügyfelek által közölt nonverbális jelek értelmezésére,
- képes a saját kommunikációja során a nonverbális jelek megfelelő alkalmazására,
- képes a telefonálás etikettjét a telefonos kommunikáció során megfelelően alkalmazni,
- képes egy az ügyféllel – kommunikáció során alkalmazott írásos dokumentáció elkészítésére, és a felek közötti kapcsolat megerősítésére,
- képes a hatékony elektronikus levelezés lebonyolítására.
- képes az online ügyfelek megfelelő tájékoztatására,
- képes az érzelmi túlterhelést megszüntető módszerek használatára.

#### A képzésbe való bekapcsolódás feltételei:

- jelentkezési lap kitöltése
- a képzési szerződés megkötése

**Tervezett képzési idő:** 18 óra (6 óra elmélet, 12 óra gyakorlat)

**A képzés formája:** csoportos képzés

**Az oktatás célja:** A képzésben résztvevő legyen képes:

- a színvonalas, minőségi ügyfélszolgálat kialakításához szükséges feltételek biztosítására.
- Olyan szakmai, módszertani ismeretek átadása, amelyek révén képes megtervezni, kialakítani és működtetni egy minőségi ügyfélszolgálatot.
- Olyan hatékony kommunikációs technikák elsajátítása, amelyek révén képes megtervezni, kialakítani és működtetni egy minőségi ügyfélszolgálatot.
- Olyan hatékony kommunikációs technikák elsajátítása, amelyek révén kialakítható és fenntartható az ügyfélbarát kommunikáció.

#### Tananyagegységek:

- a minőségi ügyfélszolgálat kialakítása,
- az ügyfélszolgálat módszertana,
- professzionális kommunikáció az ügyfélszolgálatban

- önmenedzselés az ügyfélszolgálati munka során.

#### Értékelő rendszer leírása:

Jelen képzéshez nem tartozik számonkérés, az elsajátított ismereteket az oktató/tréner a résztvevőknek feltett szóbeli kérdésekkel, valamint a gyakorlati feladatokon keresztül vizsgálja a tréning ideje alatt.

#### A képzés zárása:

A képzés elvégzéséről a résztvevő kérésre a Pest Megyei Kormányhivatal igazolást állít ki. A kiadás feltételei:

- az igény jelzése a képzőintézmény felé,
- a képzés díja befizetésre került a felnőttképzési szerződésben meghatározott összegben és időpontban.

**A képzés költsége:** nettó 98.442-, Ft/ fő + 27% ÁFA (bruttó: 125.021-, Ft/fő)

#### Bővebb tájékoztatás, jelentkezés:

Váci Mihály Kulturális Központ

4400 Nyíregyháza, Szabadság tér 9. E-mail: [felnottkepzes.szakmaivezeto@vmkk.hu](mailto:felnottkepzes.szakmaivezeto@vmkk.hu)