

Ügyfélszolgálati munkatárs alapképzés



Az ismeretbővítő képzés célja:

Az ügyfélszolgálati munka jelentősége nem változott az elmúlt években. Az ügyfelek továbbra is arra vágnak, hogy megértő, segítőkész emberek oldják meg hatékonyan a problémáikat.

Jelentékeny kihívás az ügyfélszolgálati munkatársak számára napi 8 órában mosolyogni, kedvesnek lenni, folyamatosan alkalmazkodni egymástól gyökeresen eltérő személyiségű ügyfelekhez és mindeközben szélsőségesen egyedi problémákat oldani meg, elnézést kérni a szervezet által elkövetett hibák miatt és kiköszörülni a cég hírnevén esett csorbát.

Ezt a széles kihívás sort, csak úgy lehet megválaszolni, ha az ügyfélszolgálati munkatárs megfelelő attitűddel közeledik munkájához, ügyfeleihez és munkaadójához.

- Az ügyfélközpontú szolgáltatói szemlélet kialakítása, a személyes hozzáállás fejlesztése
- Az ügyfélszolgálati munkatársak viselkedési és kapcsolati kultúrájának fejlesztése, az ügyfélkör minél nagyobb elégedettsége érdekében.
- Eszközöket adni a nehéz ügyfelek kezeléséhez, valamint segíteni a munkatársak stressz/monotónia-tűrő képességét.



Alapfokú ügyfélszolgálati képzésünkön ezt az attitűdöt járjuk körül, erről alakítunk ki közös értelmezést a résztvevőkkel, s erre építjük azokat az alapvető kommunikációs ismereteket, amelyek nélkülözhetetlenek a hatékony ügyfélszolgálat működéséhez. Képzésünk alapvetően csoportmunkákra, rövid elméleti blokkokra épül és szerepjátékokkal egészül ki.

Fontosnak tartjuk, hogy a megszerzett tudás hosszútávon alkalmazható legyen. Ezért nagy gondot fordítunk a mindennapi gyakorlatban felmerülő kérdések, tapasztalatok megbeszélésére.



A képzésbe való bekapcsolódás feltételei: Érettségi

Tervezett képzési idő: 8 óra

Ár: 18.000 Ft (képzés + e-jegyzet)

A képzés helyszíne: Szeged Szarvas



Részletes információ: _Habina Péter felnőttképzési szakértő

Telefon: (+36) 20 / 9- 503- 253

E-mail: habinapeter60@gmail.com

Ne feledje:

**Tanfolyamok a legkiválóbb oktatókkal,
tananyaggal, rendkívül kedvező áron!
Szeressen nálunk használható tudást!**

Várjuk jelentkezését!

MÁTRIX OKTATÁSI KÖZPONT

<http://www.matrixoktatas.hu/>

