

MOKYMŲ „VERSLO IR PRIVAČIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO MOKYMAI

2022 m. lapkričio mėn. 17-18 d.

Maloniai laukiame Jūsų 2-jų dienų mokymuose ir pristatome jų turinį bei dienotvarkę. Šių mokymų metu: padėti darbuotojams suvokti jų bendravimo su klientais svarbą ir įtaką įmonės įvaizdžiui bei ilgalaikę sėkmei, suteikti žinių ir praktinių įžvalgų, kaip kurti pagarba ir pasitikėjimu grįstą bendravimo atmosferą su klientais jų aptarnavimo metu, suteikti žinių ir praktinių įžvalgų, kaip efektyviau komunikuoti su skirtingų bendravimo stilių asmenybėmis bei kaip sėkmingai valdyti sudėtingas bendravimo situacijas.

DIENOTVARKĖ

1 diena – lapkričio 17 d.

| | |
|---------------|--|
| 10.30-11.00 | Dalyvių registracija |
| 10:45 – 12:30 | Praktiška diskusija: klientų lūkesčiai ir ko tikimės mes iš klientų? Kaip ir ką galime įtakoti kiekvienas asmeniškai? Privačių ir verslo klientų šiuolaikiniai aptarnavimo standartai. Darbuotojo vaidmuo, asmeninis indėlis ir elgsena užtikrinant kokybišką klientų aptarnavimą. Klientų aptarnavimo kokybės vertinimo galimybės. |
| 12:30-13:30 | Pietų pertrauka |
| 13:30 – 14:30 | Esminiai klientų aptarnavimo proceso (nuo pasisveikinimo iki atsisveikinimo) principai ir taisyklės bendraujant gyvai, telefonu ir el. būdu. Praktiniai jų taikymo pavyzdžiai, įžvalgos ir rekomendacijos, užtikrinant tinkamą klientų aptarnavimo kokybę. |
| 14:30 – 14:45 | Kavos pertraukėlė |
| 14:45 – 17:00 | Baigiamosios praktinės dirbtuvės ir veiksmų planas Stop-Continue-Go klientų aptarnavimo kokybės gerinimui savo organizacijoje. |

2 diena – lapkričio 18 d.

| | |
|---------------|---|
| 8:45 – 9:00 | Dalyvių rinkimasis. |
| 09:00 – 10:30 | Skirtingi žmonių bendravimo stiliai ir kaip su jais sėkmingai susikalbėti, susitarti, geriau atliepti jų poreikius bendraujant gyvai, telefonu, el. paštu. Praktinės dirbtuvės: Šiaurė-Pietūs-Rytai-Vakarai. |
| 10:30 – 10:45 | Kavos pertraukėlė |
| 10:45 – 12:30 | Emocijos ir bendravimas. Kaip susitvarkyti su emocijomis esant konfliktiniam pokalbiui ir po konfliktinio pokalbio – kaip nepersisemti kliento emocijomis ir neigiamų emocijų nepriimti asmeniškai. Reagavimas į kito žmogaus pyktį, kaltinimus ir pan. |
| 12:30 – 13:00 | Pietų pertrauka |
| 13:00 – 15:30 | Konfliktinių aptarnavimo situacijų valdymas – esminiai žingsniai ir konstruktyvus elgesys konfliktinėje situacijoje, orientuojantis į susitarimą bei sprendimus. Praktinės dirbtuvės – tinkama kalba: žodžiai ir frazės (ne)padedančios efektyviau valdyti konfliktinę situaciją. Mokymų apibendrinimas, dalyvių grįžtamasis ryšys ir pažymėjimų įteikimas. |

Išvykimas

Manager.LT akademijos lektorė



Jolanta Mileškienė

Andragogė-praktikė, mokymų trenerė,
sertifikuota
CheckPoint 360° grįžtamojo ryšio konsultantė.



Interreg
Lietuva-Polska
Europos Regioninės Plėtros Fondas



Interreg V-A Lietuva-Lenkija projektas LT-PL-5R-384 „Lietuvių ir lenkų bendradarbiavimas siekiant išsaugoti kultūros išteklius ir kurti pagrindą turizmui“