

# ÜGYFÉLSZOLGÁLAT TRÉNING TANMENET

2010. JÚNIUS 21.-22.-23.

## A tréning célja

Az új kihívásokkal és feladatokkal teli környezetben azok az intézmények állják meg a helyüket, válnak eredményesebbé, ahol a vezetők mellett a frontemberek is elhivatottak a színvonalas, professzionális szolgáltatások nyújtása tekintetében.

A frontembereket a legtöbb szervezetnél ma már kulcsembereknek is tartják, hiszen felelősségteljes munkájuk során formálódik a partnerek, ügyfelek, lakosság véleménye a hivatalról. A polgármesteri hivatal munkatársaitól nem csak gyors, pontos szakmai munkát, problémamegoldást, de emberekkel való bánni tudást és kiváló kommunikációs készséget is elvárnak.

A tréning célja, hogy az önkormányzati munkatársak – a kiegészítő elméleti ismereteken túlmenően – tisztában legyenek az ügyfélorientált hozzáállás jelentőségéről a közigazgatási szektorban, valamint gyakorlati segítséget kapjanak ügyfélkezelői munkájuk magas szintű végzéséhez.

## Tanmenet napi bontásban

2010. június 21.

### 1. Nap

<b>Tréneri bemutatkozás</b> Együttműködési feltételek kialakítása. Célmeghatározás
<b>A tréning műfajról</b> A képzés műfajának megismertetése a résztvevői csoporttal. A tréning módszertanba való bevezetés. A tréningmódszer analógiás haszna, mely kooperatív módon ad saját élményt a résztvevők számára.
<b>Bemelegítő, ismerkedő gyakorlat -</b> A résztvevők bevonása a program egészébe. Kötetlen hangulatoldó ismerkedés

	<p><b>Elvárások és fenntartások megfogalmazása.</b>  Feltérképezésre kerülnek a résztvevőkben megfogalmazott elvárások és fenntartások.  Együttműködés elősegítése.  Kiscsoportokban a bizalom elősegítése.</p>
	<p><b>Szolgáltatói magatartás, az ügyfél szemszögéből nézve</b>  Az ügyfélelvárások megfogalmazása, ebből következően az önkormányzat munkatársaival szemben elvárt ügyfélorientált magatartási formákra.  Szolgáltatói magatartás tudatosítása, az ügyfélorientált hozzáállás kialakításának megalapozása. Az ügyfélszolgálat alapelveinek és alapkritériumainak meghatározása.</p>
	<p><b>Az ügyféllel való beszélgetés folyamata</b>  Az ügyfélszolgálati munka eredményességét támogató folyamat megismerése.  A hatékony ügyfélszolgálati munka lépéseinek elsajátítása.</p>
	<p><b>A kommunikációs folyamat jellegzetességei az ügyfélszolgálati munkában</b>  Információs utak és csatornák. 1-2 irányú kommunikáció jellemzőinek megtapasztalása.  A kommunikáció hatásainak tudatosítása, az ügyfélszolgálati kommunikáció jellemzőinek megtapasztalása a felek között. Az ügyfélorientált kommunikációt segítő és gátló tényezők megélése, és tudatosítása.</p>
	<p><b>Figyelem –Követés -Vezetés technikája az ügyfélszolgálati munkában</b>  A nézőpont különbözőségekből adódó lehetséges problémák megtapasztalása, és lehetséges kezelési módjainak gyakorlása.  A figyelem – követés- vezetés technikájának elsajátítása, mely a problémás ügyfelek hatékony kezelését segít támogatni.</p>

## Tanmenet napi bontásban

2010. június 22.

### 2. Nap

	<b>A kommunikáció elmélete</b> A kommunikáció sajátosságainak elméleti áttekintése. Tudatosítani a kommunikáció fogalmát, a kommunikáció sajátosságait, valamint az ügyfélszolgálati kommunikáció fontosságát.
	<b>Személyes és telefonos kommunikáció jellegzetességei</b> A résztvevők megtapasztalják a hatékony kommunikációs utakat, módokat, s a kommunikáció jellegzetességeit a személyes és telefonos ügyintézés kapcsán.
	<b>Kérdezés szerepe az ügyfélszolgálati munkában</b> A kérdés hiánya által generált előfeltételezés hatásainak megélése. Majd a kérdés hasznainak típusainak elméleti áttekintése. A kérdések szerepének megtapasztalása a hatékony ügyintézésben, problémakezelésben.
	<b>Szakzsargon a hivatali ügyintézésben</b> A szakzsargon használatának megtapasztalása, valamint a hivatali zsargon adaptálása a hétköznapi ügyfélnyelvezetre. Tudatosítani a szakzsargon használat veszélyeit. Kidolgozni a hatékony ügyfélorientált kommunikációt.
	<b>Előítélet szerepe</b> Megtapasztalni a sztereotípiák és előítélet hatásait. Az előítélet veszélyeinek tudatosítása a hatékony ügyintézés érdekében. Az előítélet kiküszöbölésének technikái, melyek támogatják az eredményes ügyfélorientált magatartást.
	<b>Emberismeret – DISZK modell</b> A hatékony ügyintézés érdekében a különböző típusú emberekkel való különböző bánásmód elvi áttekintése.

## Tanmenet napi bontásban

2010. június 23.

### 3. Nap

	<p><b>Emberismeret - DISZK helyzetgyakorlatok</b> Az előzőekben elsajátított elméleti ismeretanyag hétköznapi (élő szituációk, éles helyzetek) adaptálása. A különböző típusú emberekkel való bánásmód gyakorlása, ügyfélszolgálati helyzetekben.</p>
	<p><b>A probléma</b> A probléma definiálása a mindennapi hivatali ügyfélszolgálati munka során. A probléma természetének feltárása. Megismerni a probléma természetének mibenlétét, valamint annak tudatosítása hogy az ügyfélnek mi jelent problémát, és mit vár el az ügyintézőtől a probléma kezelése során.</p>
	<p><b>Problémamegoldás folyamata</b> A probléma megoldás folyamatának és technikáinak áttekintése. A problémamegoldás folyamatának elveit és gyakorlati alkalmazásának technikáit sajátítják el a résztvevők.</p>
	<p><b>A reklamációk</b> Az ügyfél reklamáció kezelés technikáinak elsajátítása. Felismerni és megérteni az ügyfél reklamációk okait, és megfelelő kezelési technikákat elsajátítani a hatékony reklamáció kezelésre.</p>
	<p><b>Önérvényesítő (asszertív) kommunikáció az ügyfélszolgálati munkában</b> A partneri, önérvényesítő kommunikáció jellemzőinek áttekintése Az asszertív kommunikáció elveinek és jellemzőinek áttekintése, és gyakorlati alkalmazása a hivatali munkában. A hatékony önérvényesítő kommunikáció elveinek áttekintése a problémás/nehéz ügyfélszolgálati helyzetekben, s ennek lehetséges kezelése asszertív módon.</p>
	<p><b>Asszertív technikák az ügyfélszolgálati munkában</b> Asszertív technikák gyakorlati alkalmazása, úgymint közléssorompók, pozitív átkeretezés. Az asszertív technikák gyakorlása az ügyfélszolgálati helyzetekben.</p>
	<p><b>Ügyfélszolgálati KisKT</b> Budakalász Polgármesteri Hivatala által elvárt ügyfélorientált magatartás, és ügyfélszolgálati készségek áttekintése a 2 nap tükrében. Vezető kérdés: A „MI” ügyfélszolgálati illemkódexünk. Összegezni, és tudatosítani a 2 nap során elsajátított ismeretanyagot, s megerősíteni az ügyfélorientált szemléletet.</p>

**Programzárás**

A program élményeinek tudatosítása, összefoglalása, értékelése.

**Az oktatást tartja: HomonnaiSzabolcs**