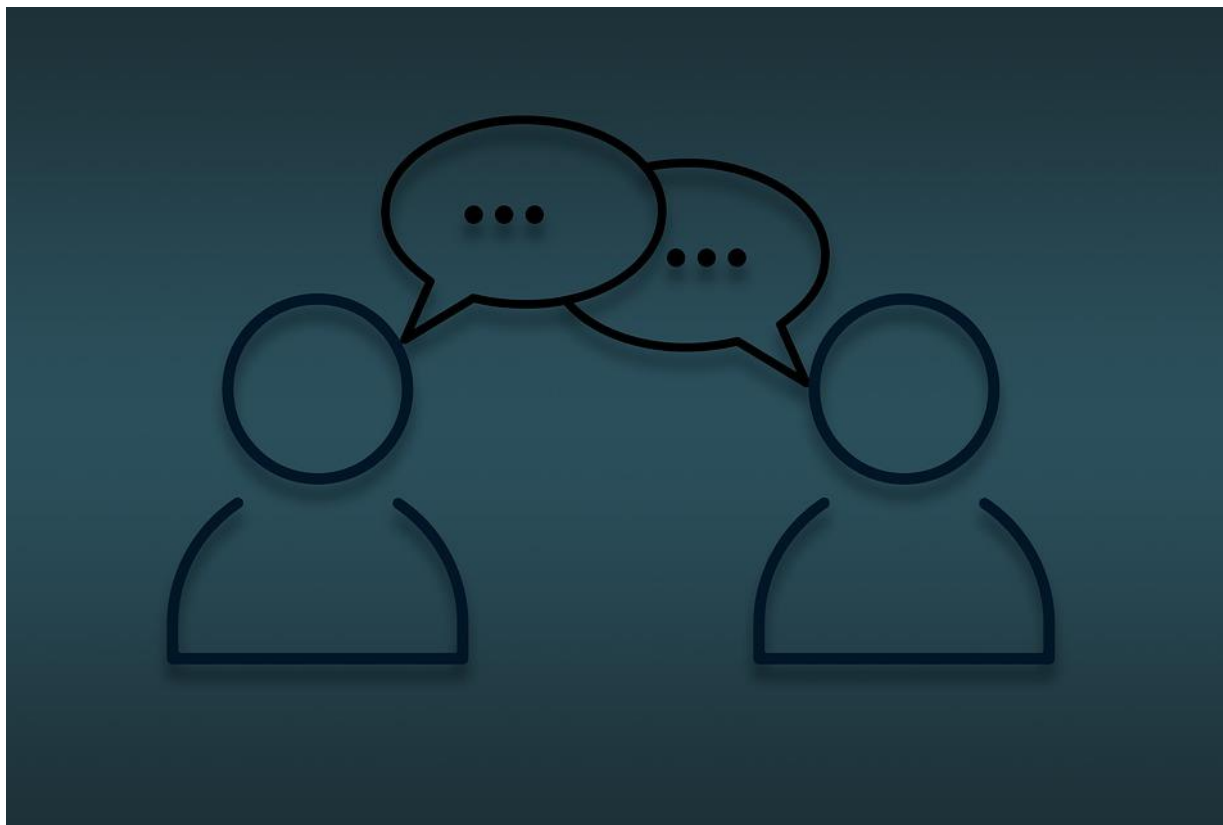




A kommunikáció alapjai



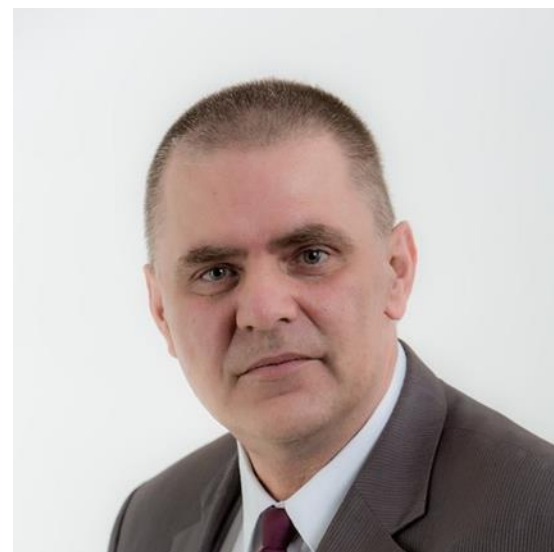


Vittinger Tréning

Kik vagyunk?



Bartha Anikó
kommunikációs tréner,
coach



Vittinger László
értékesítési tréner,
tanácsadó



Mi lesz ma?

Időtartam: 14.00-18:00

Szünetek: 15.30-15:45

16.45-17:00

Program:

- Elvárások tisztázása

- A kommunikáció alapjai

- Ha a tekintet ölni tudna... (Oktatófilm)

- A film feldolgozása

- Korszerű ügyfélszolgálat

- Kérdezéstechnika

- Önérvényesítő kommunikáció

- Stresszkezelési módszerek

- Nehéz helyzetek

- Zárás

Együttműködési keretek



Vittinger Tréning





A kommunikáció 3 eleme





Vittinger Tréning

Egy példa: Mi a baj drágám? Semmi!



**Még meg mered
kérdezni???**



**Miért nem tart ez a
hétvége örökké?**



**Csak eszembe jutott a
főnököm, de már el is múlt.**



A megértés





Vittinger Tréning

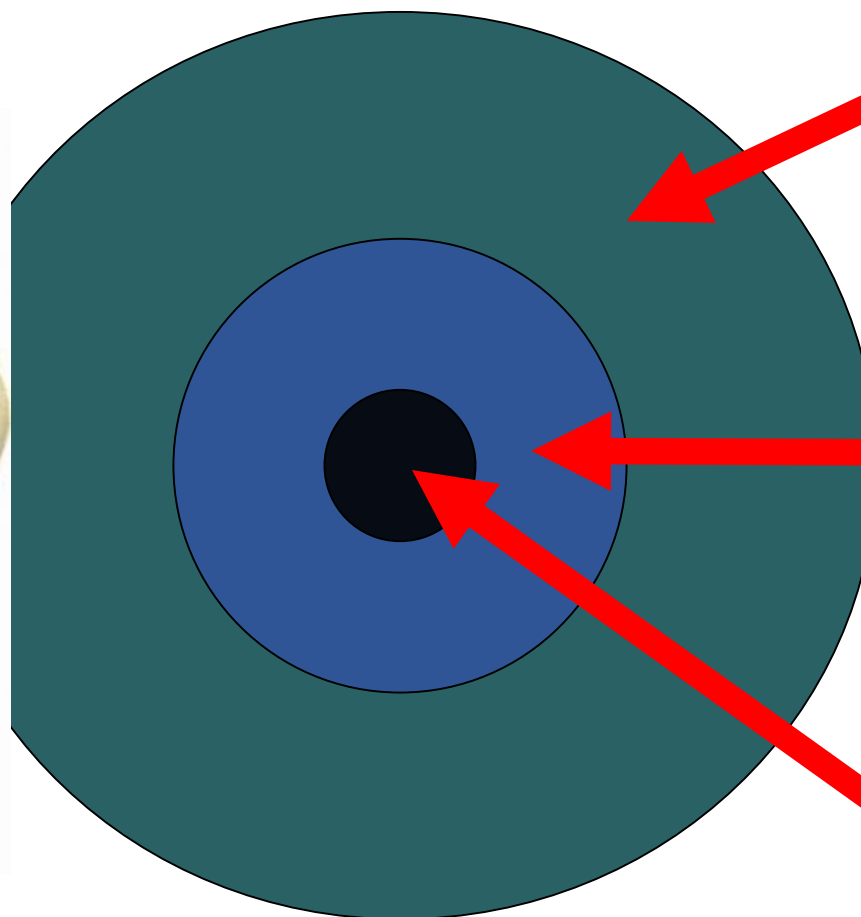
A kölcsönösség





Vittinger Tréning

Nekem most meg kell változnom???



Viselkedés

Értékrend

Személyiségjegyek



Vittinger Tréning

Ha a tekintet ölni tudna... Oktatófilm





Vittinger Tréning

A film feldolgozása





Vittinger Tréning

15 perc szünet



Az ügyfél-elégedettség fontossága



Vittinger Tréning

1. Az elégedett ügyfél a legjobb referencia
2. Egy ember = egy egész közösség
3. Minket kell, hogy válasszon
4. Nekünk sincs szabad választásunk
5. A negatívumokat azonnal, lehetőség szerint minél több fórumon elmondják
6. Ő az, akitől a fizetésünket kapjuk

Az ügyfélkezelés korszerű értelmezése



Vittinger Tréning

1. Légy profi!
2. Éreztesd az ügyfeleiddel, hogy szívesen fogadod őket!
3. Mindig légy előzékeny!
4. Vedd komolyan ügyfeled problémáját!
5. Vidd végig az ügyet!
6. Terítsd ki a vörös szőnyeget az ügyfélnek!
7. Ismerd meg a szervezetet!
8. Ismerd meg a képességeidet!
9. Légy csapatjátékos!
10. Élvezd a munkádat!

A jó kommunikáció



Vittinger Tréning



Kérdéstechnika



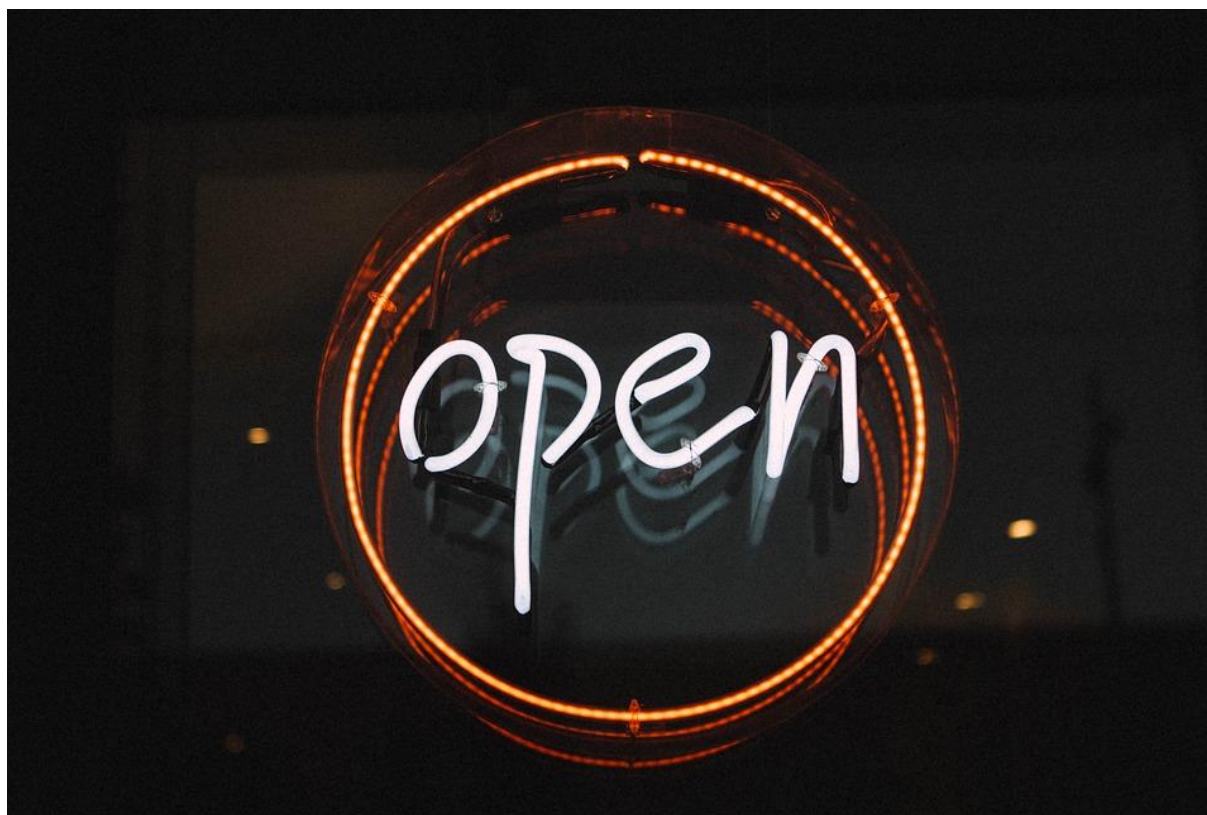
Vittinger Tréning





Vittinger Tréning

Kérdéstípusok



1. nyitott



Kérdéstípusok

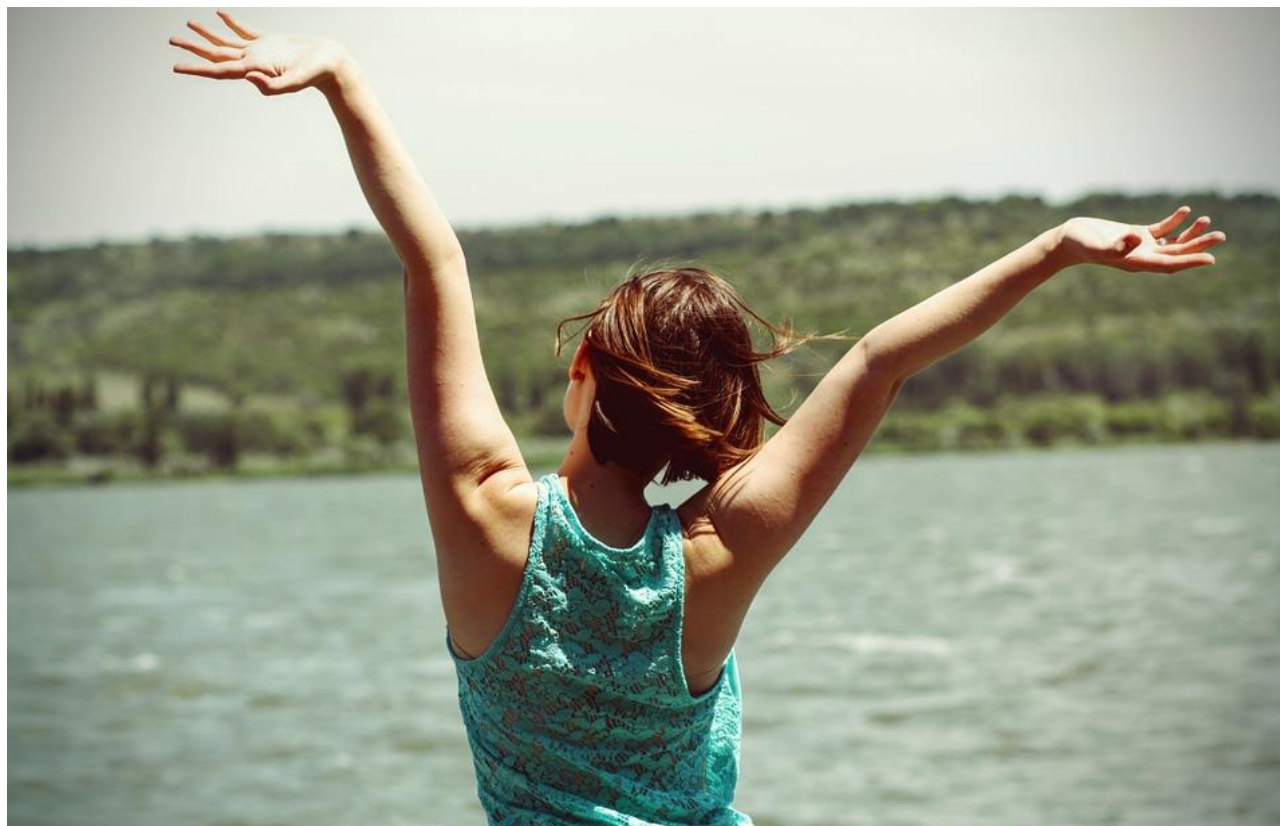


2. összegző, pontosító



Vittinger Tréning

Kérdéstípusok



3. átélést okozó



Kérdéstípusok



4. alternatív



Kérdéstípusok



5. feltételező



Ha kérdeztél....

Odafigyelést igényel.

Értsd meg, amit az ügyfél mond! – Hallgasd végig!

Ne szakítsd félbe!

Szűrd le a számodra fontos információkat!

Foglald össze az ügyfél számára, amit megértettél!

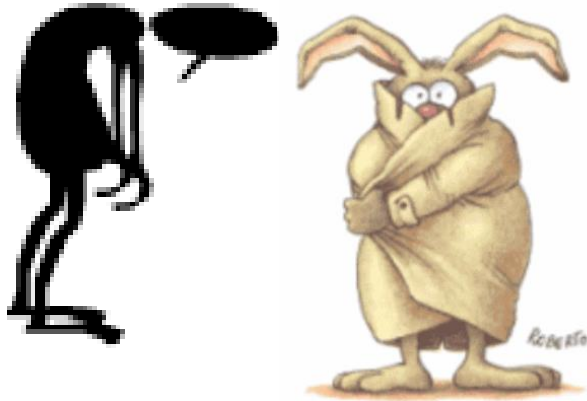
Reagálj az ügyfél észrevételeire!

Mindig hallgasd meg a választ!

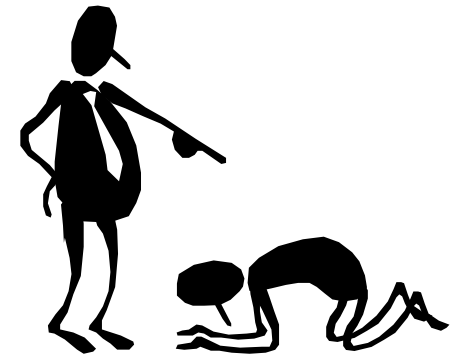
Önérvényesítő/asszertív kommunikáció



Vittinger Tréning



PASSZÍV VISELKEDÉS



ASSZERTÍV VISELKEDÉS



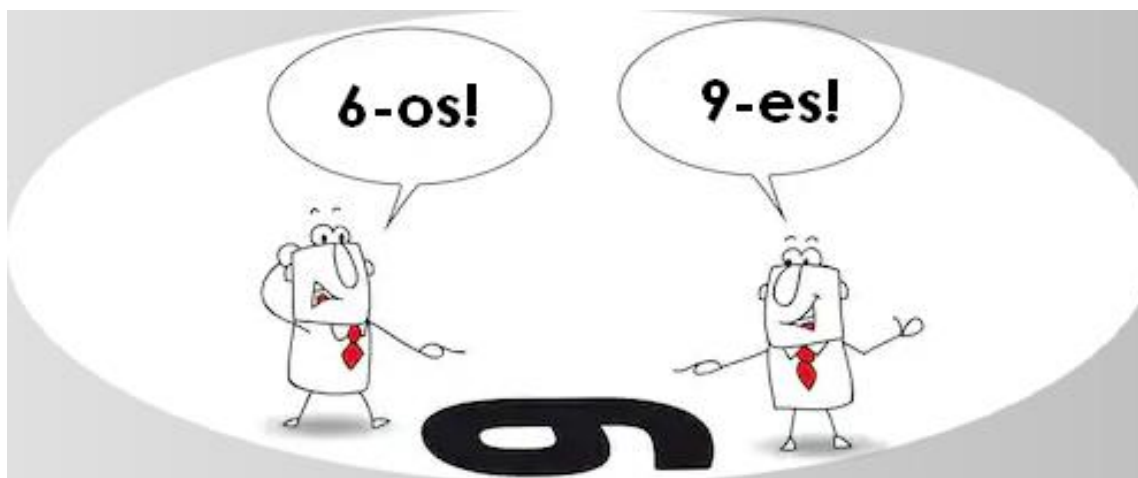
ASSZERTÍV VISELKEDÉS





Hogyan legyünk asszertívek?

- F:** felvetés Mi a gondom? Mi a helyzet?
- É:** érzések őszintén Mit érzek? Hogy élem meg?
- K:** kérések Mi a célom? Mit szeretnék?





Vittinger Tréning

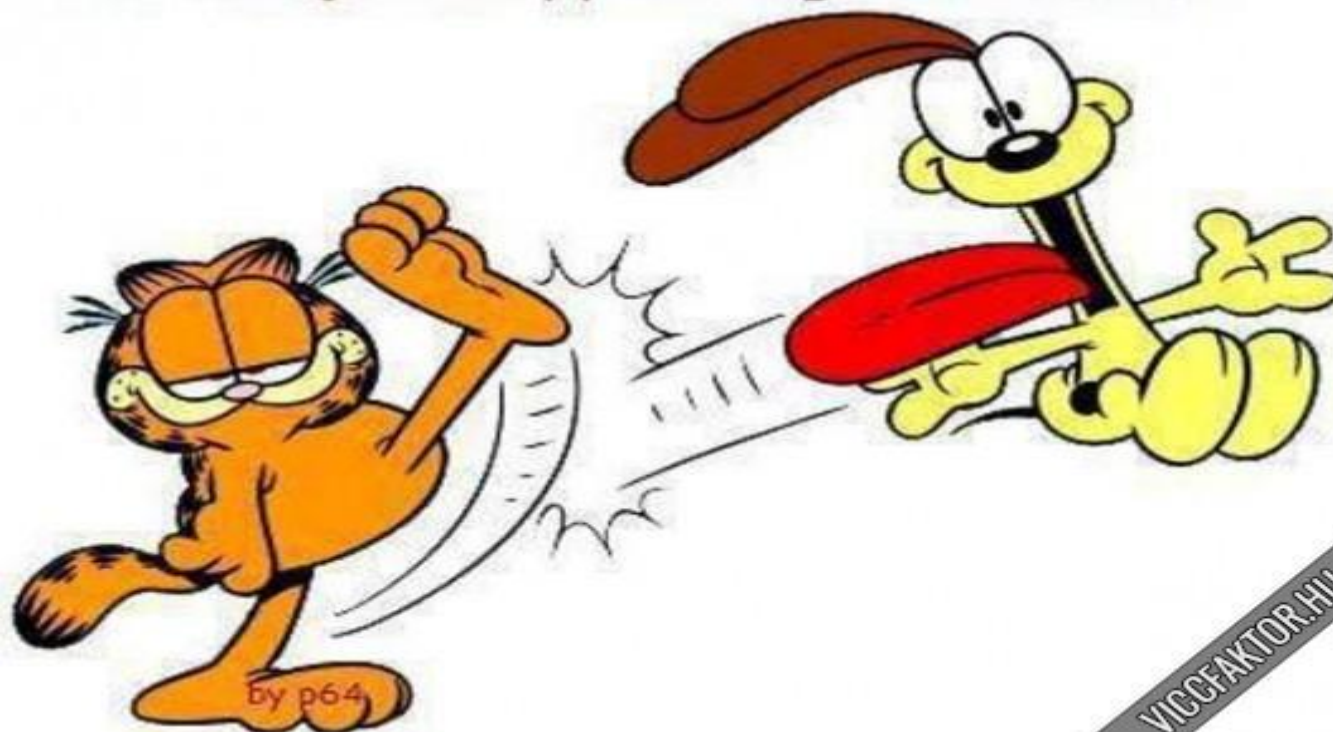
15 perc szünet





Stressz

A stressz akkor jön létre,
ha az agy megtiltja a testnek,
hogy seggbe rúgjon valakit,
aki tulajdonképpen megérdemelné...





Stresszkezelési módszerek



**1,2,3,
4,5,6,
7,8,9,
10....**

Sport, hozzáállás, nézőpont...



Nézőpont váltás

$$4 + 3 = 7$$

$$12 - 5 = 8$$

$$3 \times 4 = 12$$

$$35 / 7 = 5$$

75% HELYES!!!!

Minden, ami az Életemben velem történik azért van, hogy megtanuljam felülmúlni önmagamat, hogy ezáltal fejlődhessek.



Vittinger Tréning

Nehéz helyzetek



Összefoglalás



Vittinger Tréning

Viselkedésed nemcsak a te érzéseidet, de az ügyfelekét is befolyásolja.

Hatással van a kollégáid viselkedésére.

Viselkedésednek mindig hitelesnek kell lennie.

Az ügyfél a legfontosabb ember a szolgáltatásban.

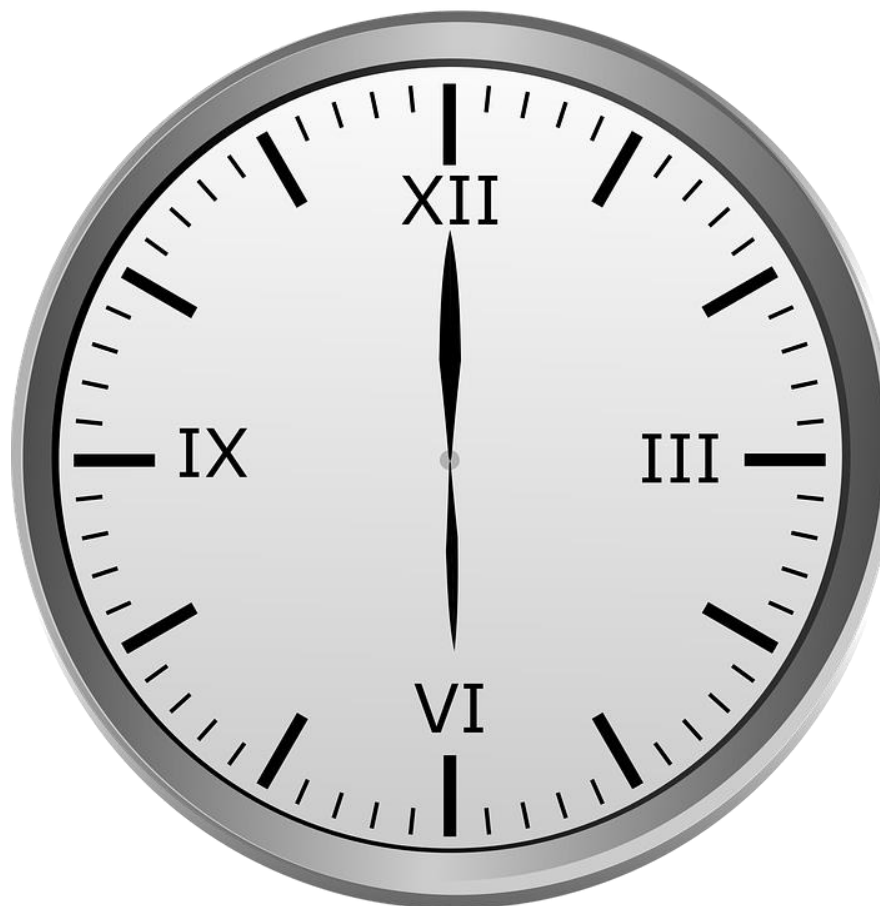
Te pedig a legfontosabb szerepben vagy az intézményben: Te vagy kapcsolatban az ügyfelekkel.

VISELKEDÉSEDDDEL BEFOLYÁSOLOD A CÉG MEGÍTÉLÉSÉT!



Vittinger Tréning

Zárás



Köszönjük a figyelmet!