



AZ ÜGYFÉL-
HŰSÉG
NAGYKÖVETE™

NYERJÜK EL MINDEN ÜGYFELÜNK SZÍVÉT ELKÖTELEZETT, LELKES CSAPATUNKKAL!

„Bánjunk mindig pontosan úgy beosztottjainkkal, ahogy szeretnénk, hogy legjobb ügyfeleinkkel bánjanak.”

STEPHEN R. COVEY



PÉLDAMUTATÁS . TANÍTÁS . MEGERŐSÍTÉS

Növelni akarjuk az ügyfélhűséget?

Nyerjük el először azok szívét, akik ügyfeleinket kiszolgálják! A nagyszerű ügyfélményt több mint 70%-ban az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak viselkedése határozza meg. Ha ezek a munkatársak lelkes támogatói szervezetünknek, ügyfeleink is jóval nagyobb eséllyel lesznek a támogatóink. Beosztottjainknak egy **győztes csapat megbecsült tagjainak** kell érezniük magukat, akik **fontos célért** dolgoznak. Ehhez szükségük van egy vezetőre, aki inspirálja őket, és utat mutat nekik.

Az *ügyfélhűség nagykövete* olyan másfél napos tréning ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló csoportok vezetői számára, ahol elsajátíthatják a dolgozók és az ügyfelek szívének megnyeréséhez szükséges alapelveket és módszereket. E csoportvezetők tisztán értik majd, hogyan példázzák, tanítsák és hogyan erősítsék meg az **empátiát, a felelősséget és a nagyvonalúságot** hat viselkedési formán keresztül:

1. Alakítsunk ki emberi kapcsolatot!
2. Alkalmazzuk az értő figyelmet!
3. Tárjuk fel a megoldandó feladatot!
4. Erősítsük a kapcsolatot utánkövetéssel!
5. Nyíltan osszuk meg az észrevételeinket!
6. Okozzunk meglepetést váratlan extrákkal!

A kurzus megtartható jelenléti képzéssel, vagy online szeminárium keretében is. A FranklinCovey kiképezheti csapatuk egy tagját a tréning tanítására, vagy magunk is megtarthatjuk azt az önök részére.

PROBLÉMA	MEGOLDÁS
<ul style="list-style-type: none"> • Az ügyféltapasztalatok kiszámíthatatlanok, miközben az ügyfelek kiszolgálással kapcsolatos elvárásai sosem voltak még magasabbak. • Az ügyfélkapcsolatokat döntően befolyásoló beosztottak rendelkeznek a legkevesebb felhatalmazással. • Az ügyfélkapcsolatokkal foglalkozó csoportvezetők nem értik tisztán, hogyan lehet példamutatással, tanítással és megerősítéssel működtetni az ügyfelek és munkatársak hűségének elnyeréséhez szükséges viselkedésformákat. 	<ul style="list-style-type: none"> • A FranklinCovey <i>Az ügyfélhűség nagykövete</i> program módszere 20 év kutatásain és szervezetek széles körének közvetlen megfigyelésén alapul. A hűség építésének egyedülálló megközelítése először a munkatársak, aztán az ügyfelek körében. • Az ügyfélkapcsolatokkal foglalkozó csoportvezetők képesítést szereznek 11 Hűséggyűlés levezetésére csapatuk számára. • A legtöbb szervezet esetében kevesebb, mint 1% javulás az ügyfelek, vagy a beosztottak hűségében elegendő ahhoz, hogy megtérüljön a megoldás költsége.

Az ügyfélhűség nagykövete tréning során a csoportvezetők megtanulják, hogyan...

- alakítsanak ki valódi emberi kapcsolatokat,
- figyeljenek és kommunikáljanak empátiákkal,
- tárják fel a „megoldandó feladatot” az ügyfelek és a beosztottak részére,
- fejlődjenek és oszlassanak el aggályokat az utánkövetés segítségével,
- adjanak és fogadjanak építő jellegű visszajelzéseket,
- inspirálják a csapatot legjobb gondolataik és ötleteik megosztására,
- vezessenek eredményes hűség röpgyűléseket.

A csoportvezetők megtanulják, hogyan vezessék a 11 hűség röpgyűlést, és hogyan támogassák a hatékonyan a csapat fejlődését a következők használatával:

- Munkafüzet
- Gyakorlókártyák
- Helyzetgyakorlat-kártyák
- *Rólad szól* könyv
- Elérhető videók

**Különlegesen megtervezett tananyagok vásárolhatók minden ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársnak, hogy ezek segítsék a csoportvezetőket a tréning hatásos megtartásában. E tananyagok online modulokat, egy rövid, Rólad szól című könyvet, és Az ügyfélhűség nagykövete gyakorlókártyákat tartalmaznak.*

További információért *Az ügyfélhűség nagykövete* programunkról kérjük forduljon kollégáinkhoz az office@franklincovey.hu e-mail címen vagy hívja a +36 1 202 0448 központi telefonszámunkat!