



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

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

- alakítsanak ki valódi emberi kapcsolatokat,
- figyeljenek és kommunikáljanak empátián,
- tárják fel az „elvégzendő 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](mailto:office@franklincovey.hu) e-mail címen vagy hívja a +36 1 202 0448 központi telefonszámunkat!