



Program destinat personalului front office

Atitudinea generează succesul!

“Serviciul cu clienții reprezintă 80% atitudine și 20% proceduri.”

Leslie Charles



Programul “Atitudinea generează succesul”

- este unul complex destinat pentru angajații front office
- crește performanța și aptitudinile
- dezvoltă personalitatea





Centrul de Comunicare Coaching Organizare

Obiectivele programului

- să dezvolte abilități legate de abordarea directă sau indirectă a clienților și a situațiilor ridicate de ei
- multiplicarea bunelor practici de comunicare și atitudine pozitivă în raport cu clienții, colegii în echipă cât și din diferite departamente
- să dezvolte în rândurile personalului front office al unui set de abilități practice legate de comunicarea cu clientela și interacțiunea în echipă
- asimilarea diferitelor tehnici de organizare personală , oferirea instrumentelor pentru planificarea și gestionarea individuală în scopul eficientizării activității
- să dezvolte cunoștințele și abilitățile pentru construirea unor atitudini moderne de relaționare cu clientela
- exersarea abilităților necesare în tratarea solicitărilor și reclamațiilor clienților
- promovarea respectului și interesului reciproc, intensificarea contactelor pozitive cu oamenii



Teme abordate:

- Atitudinea – componenta orientativă și structurală a personalității.
- Matricea evoluției personale. Motivare sau motivație.
- Elemente de comunicare asertivă și persuasivă. Cuvinte proscrise
- Limbajul de profunzime&limbajul de suprafață. Tehnici ericksoniene
- Puterea din vârful limbii. Tehnica Măiestriei
- Serviciul de calitate în relaționarea cu clienții. Cultura WOW



Referințe

- programul este realizat de formatori practicieni, inspirați din propria experiență și adaptat nevoilor instituțiilor din țara noastră
- abilitățile și experiența vor fi demonstrate și puse în acțiune de formatori cu experiență, timp de 2 zile, în cadrul atelierelor de lucru, a câte 6 ore pe zi și poate include 18-20 persoane per grup



Despre noi

- venim din activități legate de domeniul de comunicare și relaționare cu clienții
- avem experiența de muncă în echipele Hot Line și Vânzări
- avem experiența de a conduce echipe în vânzări
- avem experiența de a contribui la dezvoltarea resursei umane
- avem experiență de lucru internațională
- contribuim la formarea adulților, tinerilor, cât și a copiilor
- ne asumăm prin ceea ce facem , sa creăm în cadrul atelierelor de lucru experiențe, care să ducă la creșterea performanțelor clienților noștri și să încurajeze dezvoltarea potențialului uman dincolo de limite
- programele noastre aduc valoare reală în viețile clienților
- contribuim semnificativ la abordarea profesională a activității in Front Office din Moldova
- activitatea trainerilor experți în comunicarea și relaționarea cu clienții este peste 20 ani, cu peste 15000 ore de training livrate



Referințe

- programul este realizat de formatori practicieni, inspirați din propria experiență și adaptat nevoilor instituțiilor din țara noastră
- abilitățile și experiența vor fi demonstrate și puse în acțiune de formatori cu experiență, timp de 2 zile, în cadrul atelierelor de lucru, a câte 8 ore academice pe zi, inclusiv pauzele și poate include 16-18 persoane per grup
- oferim programul la un preț de 7800 lei per zi



Centrul de Comunicare Coaching Organizare



Dezvoltator program : Svetlana Macrinici – Business Trainer&Coach



Trainer Senior : Ghenadie Neguleanu – Business Trainer&Coach, Master în economie



Clienții noștri

ERASMUS+

2014 - 2020 programme for Education, Training, Youth, and Sport



Erasmus+
Changing lives. Opening minds.



Erasmus+



Rule of Law Institutional Strengthening Program (ROLISP)

Programul de Consolidare a Instituțiilor Statului de Drept

BRITE



Ministerul Mediului



Governul Republicii Moldova

Ministerul Economiei și Infrastructurii

EFES
MOLDOVA



gasNatural fenosa



Governul Republicii Moldova

Ministerul Sănătății



AM.
Asociația Medicilor de Famă





Evenimente





Centrul de Comunicare Coaching Organizare

Așteptăm cu interes opiniile dumneavoastră și eventuale întrebări.

Vă mulțumim pentru încrederea și interesul acordat.

Date de contact:

Svetlana Macrinici

GSM: 060600700

e-mail: liedconsulting.md@gmail.com