



ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft.



Támogatott kapcsolatok – ügyfélszolgálat másfépp

Ügyfélkapcsolat fejlesztése



„ALITER” = másképpen
Alapítva: 2004.

Ügyfélkapcsolati Fejlesztő Központ programja

a minőségi ügyfélkapcsolatokért

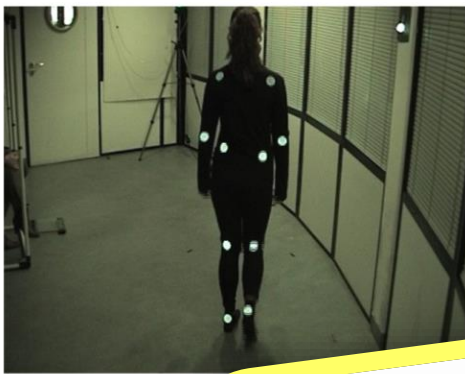
- ❖ Tréning, coaching,
 - Ügyfélkapcsolati tréning (vezető, munkatárs, belső képzők)
 - Egyéni/kis csoportos coaching
- ❖ Szakmai képzés, oktatás
- ❖ Kiválasztás tesztekkel
- ❖ Tanácsadás, felmérés (audit)
 - Felmérés, tanácsadás,
- ❖ Call Center – HR fejlesztés
 - Call Center tanácsadás (VCC)
 - Scriptírás, oktatás
 - Minőségbiztosítás
 - Szakmai tréning, képzés (SV, OP)



Támogatás

CÉLKITŰZÉS

Csoportunk célja az Ariel Performance Analysis System (APAS) nevű, optikai elven működő, videó alapú, számítógéppel vezérelt mozgásanalízis rendszer segítségével különböző biomechanikai mérések végzése, és Európában egyedülálló mérnöki fejlesztések létrehozása.



GOETHE GAIT LAB Biomechanikai mozgáslabor

A Fehér Ló Alapítvány laboratóriuma

Csoportunk célja az Ariel Performance Analysis System (APAS) nevű, optikai elven működő, videó alapú, számítógéppel vezérelt mozgásanalízis rendszer segítségével különböző biomechanikai mérések végzése.



Steiner Henriette
+36 302690974
henisof@t-online.hu



Akik velünk elégedettek



TRAINING360
GET FLOW NOT SKILLS

ERGONOM
MUNKAVÉDELMI SZOLGÁLTATÓ KFT

BOGLÁRKA
ESKÜVŐI- ÉS TÁNCRUHA SZALON

Hertz®



iData
Műszaki Informatikai Mérnöki Iroda

tolnagro
CSOPORT



AEGON

Média
Kábel · Műhold

balaton best
A BALATON LEGJOBB OLDALA

InterakcióProdukción

PROCOMP TELECOM KFT.

Raiffeisen
BANK

SOURCING

UNION
BIZTOSÍTÓ
VIENNA INSURANCE GROUP

Béradmin

Job Center®

Air Logistics Group

GYŐR DIADÉM
Rendezvényiroda
www.diadem.hu

vállalkozás
vezeto.hu
Stabil cégvezetési alapok vállalkozóknak

CARPEX
Kereskedelmi
és Szolgáltató Kft.

Vagyon18 Zrt.

EFEB
Felnőttképzés

LAMBDA
systeme

HARTMANN



FŐTÁV Zrt.

Citronut Kft.
Menet- és Formamárók

NOMINA 3P
Oktatásszervező és Szolgáltató Rt.



AVON
the company for women

SZA&SZA
Autómotó - kamionmotó

perfekt
a Sanoma company

BÉRÉNYI
Nyelviskoló

EURÓPA 2000
Közgazdasági, Idegenforgalmi és
Informatikai Középiskola

KLÍMA ÁRUHÁZ

GYŐR
IPARI PARK

MISS Q

SULI
csoport kft.

SEEBURGER
BUSINESS INTEGRATION

milpress
TÖMEGES ÜZLETI LEVELEZÉS

dialog®



SZÁLLÁS.NET
WWW.SZALLAS.NET

REVITA TELEVÍZIÓ
GYŐR

HUMAN EROFORRAS ALAPITVANY

www.alitera.hu

TIKKURILA



MaReSz

TRQY

CCA
CALL CENTER
ACADEMY

Ügyfélkapcsolat fejlesztése



A minőségi ügyfélkapcsolatok működtetéséhez **szakszerűen kiválasztott, ügyfélkezelés, kommunikáció, vezetői képesség terén is kiválóan képzett, együttműködő, megfelelően motivált munkatársakra és vezetőkre van szükség.**

A **lojális munkatársi csapat kialakításához, karbantartásához, az ügyfélkapcsolatok erősítéséhez, fejlesztéséhez** ügyfélkapcsolati tréningprogramunk, a kis csoportos coaching programunk, a **dinamikus kiválasztási módszertanunk** megfelelő alapot és támogatást nyújt.



Coaching-fejlesztés



A coaching módszer lényege, hogy egyszerre 1-5 személlyel végzünk fejlesztő megbeszélés, foglalkozás sorozatot.

Azoknál a vállalkozásoknál ideális a coaching módszer, ahol az ügyfélkapcsolatok gondozása egyszerre többféle munkakörben (is) dolgozó munkatárs feladata, és/vagy egy-egy feladatkört csak néhány (vagy egy) személy végez – pl. akár maga az ügyvezető -.

Előnyei a kiscsoportos fejlesztő- coaching módszernek:

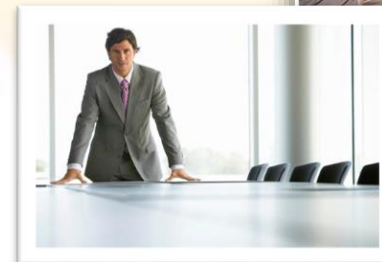
- Lépésről- lépésre, együtt haladva, az eltérő területek, eltérő ügyfélkezelési problémáit személyre szabottan beszéljük meg.
- Együtt dolgozzuk ki a megfelelő módszertant minden ügyfélkapcsolatot érintő területre, és együttesen is összehangoljuk a feladatokat.
- Egyénileg és csoportosan is foglalkozunk az erősségek, hiányosságok, valamint a megoldás és a korrekciós lehetőségek feltárásával.

Ügyfélkapcsolati tréning

A tréning programunk a munkatársak és csoportvezetők részére hat fő modul alapján, mindig egyedileg, az adott vállalkozás profiljához, valamint ügyfélkapcsolati probléma /elvárás specifikusan állítjuk össze.

A munkatársak kompetenciáira épített, a tapasztalati tanulás módszerével, változatos és izgalmas feladatok és alapos megbeszélés a tréningek főbb elemei.

- **Ügyfélkapcsolatok a szervezetben**
- **Ügyfélkapcsolati kommunikáció (személyes, telefonos, írásbeli)**
- **Ügyfél-elégedettség, ügyfélgondozás, ügyfélszerzés és az ügyfélmegtartás**
- **Személyes kompetenciák, stresszkezelés, reziliencia, dolgozói márkaképviselő**
- **Speciális modul az elfogadásért (érzékenyítés)**



Vezetői tréning



Vezetők számára a vállalat igényei alapján egyedi fejlesztő, tréningprogramot dolgozunk ki és valósítunk meg.

A fejlesztés irányvonala lehet: pl. vezetői képességek, együttműködés, problémamegoldás, kreativitás, kommunikációs készségek, képességek fejlesztése.

Néhány fejlesztési terület:

- Vezetői stratégiák
- Vezetői attitűd, vezetői személyiség hitelessége
- Hatékony vezetői kommunikáció
- Időmenedzsment, feladatdelegálási képesség fejlesztése
- Ellenőrzés, értékelés és motiváció
- A feedback adás-fogadás, támogató attitűd kifejeződése
- Önmenedzselés vezetőként
- Mentorálás, coaching alapú vezetői stílus
- Fluktuáció kezelése, a kiválasztás módszertana, a beválás támogatásának lehetőségei
- Reziliencia, önfejlődés



Dinamikus kiválasztás

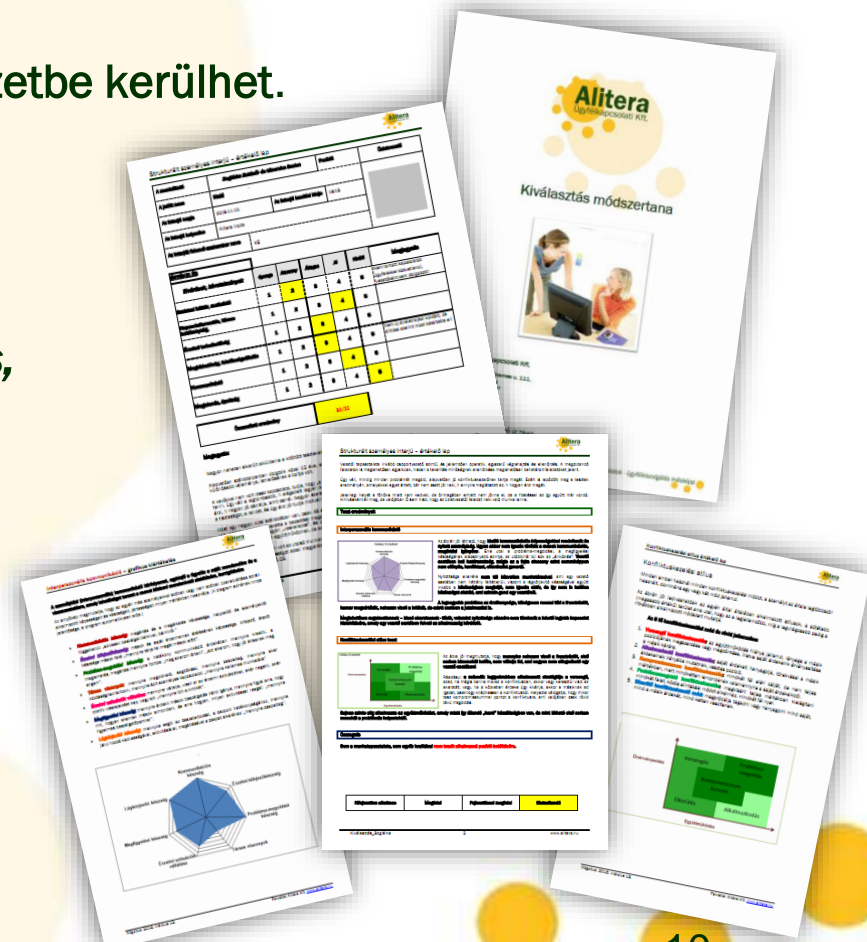


A **munkatársak, csoportvezetők (középvezetők)** kiválasztási folyamatának szinte minden lépése követhető, nyitott.

A Megbízó a kilépési pontoknál döntési helyzetbe kerülhet.

A kiválasztás folyamata:

- 1. Hirdetés megírása, feladása, előszűrés, elővéleményezés**
- 2. Telefonos interjú értékeléssel**
- 3. Személyes interjú, tesztek elemzése összegző értékelés**
- 4. További, személyes jelenlétet igénylő konzultáció**



Ügyfélkapcsolati tanácsadás



Tanácsadás, speciális szervezetfejlesztés

Az ügyfél/vevőtalálkozási pontok minőségének és hatékonyságának vizsgálata

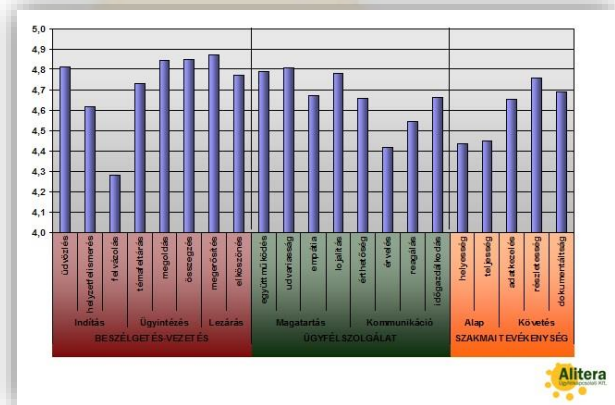
- az ügyfelek kapcsolati lehetőségei
bolt, telefon, web
- az ügyfél-vevőszolgálat kommunikáció, panaszkezelés, kompetenciák
- Vevőszerezés, érték alapú ügyfélkezelés marketing kommunikáció
- értékesítés/a vásárlás körülményei
titkos vásárlói program:
mystery shopping (próbavásárlás)
- munkatársak elkötelezettsége, ügyfélorientáltsága
vezetői, dolgozói interjú



**Erősségek, gyengeségek, fejlesztési lehetőségek,
konkrétumokkal, megoldási javaslatokkal, cselekvési tervet készítünk.**

Call Center HR fejlesztés

- ✓ Speciális támogatás
 - Script írás, betanítással
 - Beszélgetések visszahallgatása, értékelése
 - Ügyfél-elégedettségi mérés
- ✓ Call Center tanácsadás
- ✓ Szakmai tréning, képzés
 - Ügyfélszolgálati képzés
 - Ügyfélkezelési tréning
 - Call Center vezetői tréning
 - Call Center képzés (ügyintézőknek)



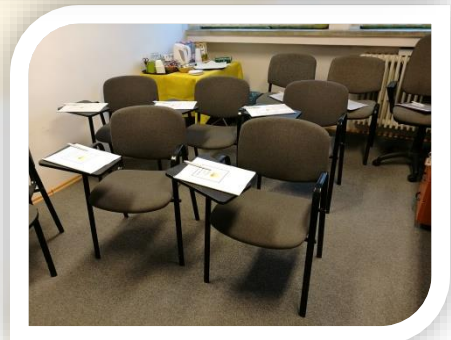
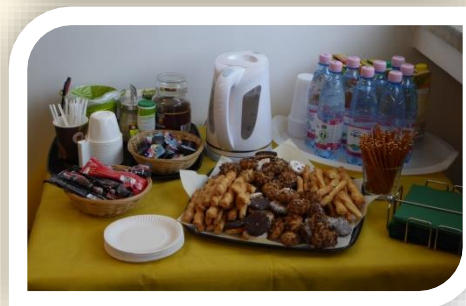
ÜgyfélKapcsolati Tanfolyam



**Tematikus tanfolyamok,
workshopok**

Néhány kedvelt témakör:

- Asszertív (együttműködő) kommunikáció
- Vezetői stílusok, eszköztár
- Panasz, reklamációkezelés
- Interperszonális helyzetkezelés
- Munkahelyi konfliktuskezelés
- Önismeret, helyzetkezelés



Elégedett ügyfeleket kívánunk!

„Nem a kapcsolattal érjük el a
jó eredményt, hanem
az eredmények alapozzák meg a
jó kapcsolatot.”

Luca di Montezemolo



Katona Erzsébet

ügyvezető

+36 30 5858 198

iroda@alitera.hu

<http://alitera.hu>

<http://blog.alitera.hu>

www.facebook.com/alitera



www.alitera.hu