

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΥΜΩΜΕΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ – ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΒΙΑΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ

Description

Το νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΥΜΩΜΕΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ – ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΒΙΑΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ» της TÜV Austria Academy αποτελεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στη διαχείριση θυμωμένων πελατών, εστιάζοντας τόσο στην αποτελεσματική επικοινωνία όσο και στην προστασία του προσωπικού από πιθανά περιστατικά βίας και παρενόχλησης. Μέσα από μια θεματολογία που εστιάζει στα soft skills, οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τα απαραίτητα εργαλεία και τεχνικές για να αντιμετωπίζουν δύσκολες καταστάσεις με επαγγελματισμό και αυτοπεποίθηση.

Στόχοι εκπαίδευσης

- Ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας για τη διαχείριση πελατών που εκφράζουν δυσαρέσκεια ή θυμό
- Εφαρμογή εξειδικευμένων τεχνικών αποκλιμάκωσης και διαχείρισης εντάσεων
- Υιοθέτηση ασφαλών πρακτικών για την αντιμετώπιση πιθανών περιστατικών βίας/παρενόχλησης στο χώρο εργασίας
- Ενίσχυση της αυτοπεποίθησης του προσωπικού για τη διασφάλιση επαγγελματικής αντιμετώπισης σε καταστάσεις έντασης.

Θεματολογία

1. Κατανόηση της Συμπεριφοράς των Θυμωμένων Πελατών

- Τι είναι ο θυμός και πως εκδηλώνεται στους πελάτες
- Αναγνώριση δύσκολων πελατών και των αναγκών τους
- Αίτια και παράγοντες που προκαλούν ένταση σε πελάτες
- Πρόβλεψη αντιδράσεων και αναγνώριση σημάτων κλιμάκωσης, τόσο λεκτικών όσο και μη-λεκτικών.

2. Αποτελεσματική επικοινωνία και αποκλιμάκωση

- Αναγνώριση και διαχείριση της αμυντικής στάσης στην επικοινωνία
- Πως να μην παίρνουμε τα πράγματα προσωπικά όταν αυτά δεν είναι

- Οι 5 τεχνικές ενεργητικής ακρόασης για αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων
- Χρήση λεκτικών και μη-λεκτικών τεχνικών αποκλιμάκωσης
- Η δύναμη της ενσυναίσθησης στη διαχείριση δύσκολων καταστάσεων
- Πρακτικές εκτόνωσης έντασης και αποτροπής κλιμάκωσης

3. Αντιμέτωπιση καταστάσεων Βίας και Παρενόχλησης

- Εισαγωγή στο φαινόμενο της Βίας και Παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο
- Προσδιορισμός σαφών ορίων αποδεκτής συμπεριφοράς πελατών
- Επικοινωνιακές πρακτικές για την αποτροπή περιστατικών και τη διαχείριση βίαιων συμπεριφορών.

4. Πρακτική Εφαρμογή και Προσομοιώσεις

ο Διαδραστικά Role-playing σενάρια για την εξάσκηση των δεξιοτήτων που αποκτήθηκαν

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσφέρεται στα ελληνικά, με την παρουσίαση υλικού σε ελληνική και αγγλική γλώσσα, και απευθύνεται σε επαγγελματίες που εργάζονται στην εξυπηρέτηση πελατών και επιθυμούν να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στη διαχείριση δύσκολων και απρόβλεπτων καταστάσεων.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Η διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι **5 ώρες**.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ

Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα πραγματοποιούνται **μόνο όταν** υπάρχει ο απαιτούμενος αριθμός συμμετοχών. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY διατηρεί το δικαίωμα αναβολής, αλλαγής των εισηγητών και του τόπου διεξαγωγής, καθώς και ματαίωσης των εκπαιδευτικών της προγραμμάτων.

Επιβεβαίωση ή ακύρωση της διεξαγωγής γίνεται:

- **Μια (1) εβδομάδα** πριν την ημερομηνία έναρξης του προγράμματος (για δια ζώσης παρακολούθηση) και
- **Δυο (2) ημέρες** πριν την ημερομηνία έναρξης του προγράμματος (για την παρακολούθηση μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας)

Με την κατάθεση του κόστους συμμετοχής, η Δήλωση Συμμετοχής καθίσταται **δεσμευτική**.

Ακύρωση της συμμετοχής, μπορεί να γίνει **μόνο γραπτώς** το αργότερο:

- **Πέντε (5) ημέρες** πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία έναρξης του προγράμματος (για δια ζώσης παρακολούθηση) και
- **Τρεις (3) ημέρες** πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία έναρξης του προγράμματος (για την παρακολούθηση μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας)

Σε περίπτωση μη έγκαιρης ενημέρωσης της TÜV AUSTRIA ACADEMY για ακύρωση, **θα παρακρατείται το 40%** του κόστους συμμετοχής.

*Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY **απαλλάσσονται από το Φ.Π.Α**, βάσει του Ν.2859/2000, άρθρο 22 §1.



Με κάθε εγγραφή σου συμβάλεις στην κάλυψη μέρους των εξόδων θέρμανσης του Οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού».

Date Created

Οκτώβριος 2024

Meta Fields

Event Price Online : 170