

C.A.R.E.S

ХАРИЛЦАГЧИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ
АЖИЛТНУУДАД ЗОРИУЛСАН ХӨТӨЛБӨР

Customers Are Really Everything in Service

ТОВЧ ТОЙМ:

Худалдаа, борлуулалтын ажилтнуудын үйлчилгээний стандартын мэдлэг, ур чадварыг нэмэгдүүлэх, үйлчилгээний соёл, ажилдаа хандах хандлагыг сайжруулах түргэвчилсэн хөтөлбөр юм.

Хөтөлбөрийн хүрээнд байгууллагынхаа брэндийн үр ашгийг харицлагчдадаа танилцуулах аргууд, харилцагчийн үйлчилгээний чанарыг сайжруулах, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх орчин үеийн аргуудыг эзэмшүүлнэ.

СУРГАЛТЫН ТОВЧ АГУУЛГА:

Уг хөтөлбөрийн модуль тус бүр нь доорх 4 бүрэлдүүхэн хэсэгтэй



СТАНДАРТ

Тухайн модулийн хүрээнд менежерүүдэд ямар түвшний мэдлэг, суурь болон мэргэжлийн ур чадвар эзэмшсэн байх ёстойг ойлгуулна.



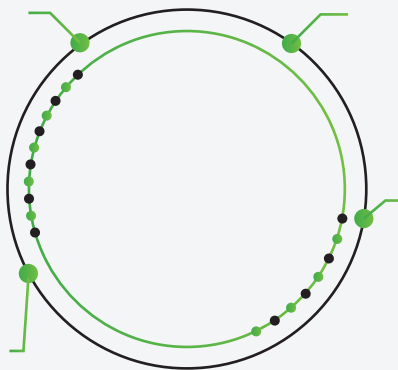
ШИНЭ УР ЧАДВАР, ХАМТЫН САНААЧИЛГА:

Хичээлийн үндсэн хэсэг багуудад хуваагдаж, дүрд тоглож байгууллагынхаа үйлчилгээг эрс нэмэгдүүлэх, шууд ашиглаж болох санал санаачилгуудыг хамтран гаргана.



ШАЛГАЛТ, ТЕСТ ОНОШИЛГОО

Хандлага болон мэдлэг ур чадварын түвшинг оношлоно. Биечилсэн борлуулалт, худалдаа үйлчилгээний чиглэлээр ажиллаж буй ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх чадварыг "Big Five" тестээр оношлоно. Мөн мэдлэг, ур чадварын түвшинг захиалагч байгууллагатай тохиролцон тогтоож болно



ҮНЭЛГЭЭ:

Хөтөлбөрийг үр дүнг сэтгэл ханамжийн түвшин, мэдлэг ур чадварын өөрчлөлтөөр хэмжинэ.

ХӨТӨЛБӨРИЙН ДАВУУ ТАЛ:

Хөтөлбөр нь харилцагчийн үйлчилгээний дэлхий даяар хүлээн зөвшөөрөгдсөн модулуудад үндэлсэн боловсруулагдсан.

Байгууллагадаа шууд хэрэгжүүлж болохуйц арга техникүүд, санаачилгууд, сайн туршлагуудыг гаргана.

Хөтөлбөрийн үр дүн, үр ашгийг хамтран үнэлж, нэмэлт зөвлөмж, даалгаварыг суралцагч нарт өгч урт хугацаанд хамтран ажиллах боломж бүрддэг.

Харилцагчийн үйлчилгээ хүн бүрд хамааралтайг ойлгож найрсаг, ассартив харилцааны аргуудыг мэдэж авна. Хэрэглэгчдийн гомдол саналыг шийдвэрлэх горим, хэцүү хэрэглэгчидтэй харилцах арга, тактикуудыг сурч, ажилдаа хэвшил болгоно. Бүтээгдэхүүн үйлчилгээг зөв тайлбарлан, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, үнэ цэнийг нэмэгдүүлж, нөхцөл байдалд тохируулан шийдвэр гаргах чадвартай болно.

СУРГАЛТЫН ХҮРЭЭНД

Сургалтын үеэр оролцогчдоос авах тест сорил, санал асуулга, гэрийн даалгавар

- 1.Захиалагч болон гүйцэтгэгч байгууллага тус бүрдээ сургалтын дараах судалгааг авч мэдээлэл солилцох
- 2.Сургалтын нэгдсэн тайланг боловсруулж хүргүүлэх
- 3.Сургагч багш сургалтын өмнө танталт хийх

СУРГАЛТЫН НАРЫВЧИЛСАН ХӨТӨЛБӨР:

модуль 1

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СУУРЬ МЭДЛЭГ, УР ЧАДВАР

АГУУЛГА

- Харилцагчийн үйлчилгээний давуу тал, үр дүн
- Угталт, мэндчилгээ, инээмсэглэл, үдэлтийн талаарх мэдлэг, ур чадвар
- Анхны сэтгэгдлийг эерэгээр бүрдүүлэх
- Биеийн хэлэмжийг зөв зохистой ашиглах нь
- Эерэг хандлагыг үйлчилгээнд ашиглах нь
- Эелдэг харилцааг бий болгох 3 зарчим, түүнийг хэрэгжүүлэх нь

✓ ДАСГАЛ, ТЕСТ ДААЛГАВАР

- Өөрийн компанийн үйлчилгээний стандартад дүн шинжилгээ хийх дасгал ажил
- Стандартыг мөрдөж ажиллах дүрд орох дасгал ажил

✓ ҮР ДҮН

- Оролцогчид үйлчилгээний суурь мэдлэг, ур чадвар, хэрэглэгчидэд хэрхэн анхны сэтгэгдэл эерэгээр бүрдүүлэх аргад суралцаж, Харилцагчийн үйлчилгээ нь байгууллагын борлуулалт үйл ажиллагаанд хэрхэн чухал үр нөлөөтөй болохыг ойлгосон байна.



Модуль 2

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ УР ЧАДВАР

АГУУЛГА

- Emotional Intelligence буюу сэтгэл хөдлөлөө удирдах ур чадвар
- Оновчтой асуулт асуух ур чадвар
- Идэвхитэй сонсох ур чадвар



ДАСГАЛ, ТЕСТ ДААЛГАВАР

- Оригами хийх буюу сонсох ур чадварыг сайжруулах дасгал ажил
- Том асуулт буюу оновчтой асуулт асуух, эерэг харилцааг бий болгох арга техник эзэмшүүлэх дасгал ажил



ҮР ДҮН

- Оролцогч үйлчилгээ үзүүлж буй явцдаа өөрийн сэтгэл хөдлөлөө хэрхэн удирдах, хэрэглэгчээс зөв, асуулт асуух, идэвхтэй сонсох, сонсонгоо дүгнэлт хийж оновчтой хариу үйлдэл үзүүлэх ур чадварыг эзэмшинэ.



Модуль 3

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР БА ХАРИЛЦАГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ

АГУУЛГА

- Найрсаг үйлчилгээг бий болгох аргууд, үйлчилгээний стандарт
- Чанартай үйлчилгээний зарчим
- Хэрэглэгчид харилцаагаар нөлөөлөх нь



ДАСГАЛ, ТЕСТ ДААЛГАВАР

- Кейс ажиллах: Оролцогчдыг баг болгон хувааж бэлдсэн кейсийн дагуу хичээлд заасан онолыг ашиглан хэрхэн харилцагч, хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн бий болгох аргуудыг боловсруулна.



ҮР ДҮН

- Хэрэглэгчид харилцаагаар нөлөөлөх чадварт суралцаж, үйлчилгээний стандарт үйлчилгээг тасралтгүй сайжруулах арга техник эзэмшиж, хэрэглэгчидтэй хэрхэн үр дүнтэй харилцах аргад суралцсан байна.



модуль 4

ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ УР ЧАДВАР

АГУУЛГА

- Төрөл бүрийн зан төлөвтэй хэрэглэгчтэй харилцах аргууд
- Гомдол, Бухимдал шийдвэрлэх алхамууд
- Хэцүү хэрэглэгчтэй харилцах тактик

✓ ДАСГАЛ, ТЕСТ ДААЛГАВАР

- 5-н хэрэглэгч: Бэлдсэн кейсийн дагуу оролцогч гомдол бухимдалтай, хэрэглэгчийн дүрд орон заасан онолын дагуу шийдвэрлэх дасгал ажил.

✓ ҮР ДҮН

- Оролцогч үйчилгээний ахисан түвшний буюу гомдол бухимдалтай, хэцүү хэрэглэгчтэй харилцах арга техникийг эзэмшинэ.



 www.mlctraining.mn

 mlctraining.company@gmail.com

 7010 1839, 99049075

 fb.com/mlctraining

 Залуучууд зочид буудлын Д корпус, 4 давхар
Бага Тойруу-4, 14200, 6-р хороо, Сүхбаатар дүүрэг,
Улаанбаатар хот, Монгол Улс