

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KOMPETENCIA-DIAGNÓZIS ÉS FEJLESZTÉSI PROGRAM

Minden cégvezető számára kiemelten fontos, hogy az általa irányított szervezet megértse a vállalati célokat, azonosuljon velük, valamint hatékonyan közvetítse és képviselje azokat az ügyfelek felé.

↪ A cégek jellemzően elsősorban a növekedésükre és a piaci pozícióik javítására koncentrálnak, minden tevékenységük ezen célokat szolgálja. A szervezet építése, fejlesztése próbál lépést tartani az eseményekkel, de sokszor lemarad. A szervezetek bővülése során gyakran olyan szakemberek kerülnek ügyfélkapcsolati pozícióba, akik vagy nem rendelkeznek ilyen tudással, tapasztalattal, vagy van ugyan gyakorlati tapasztalatuk, de az elmarad a cég, illetve az ügyfelek által elvárt színvonaltól. Mindkettő frusztráló, és szerepzavarhoz, identitás-problémákhoz, végső soron ügyfélkezelési problémákhoz vezet.

↪ Különös jelentőséget kapnak az ügyfélszolgálati kompetenciák változás, növekedés idején, amikor a megszokottól eltérő ügyfélkezelést, kiszolgálást, probléma-megoldást, konfliktus-megelőzést, valamint asszertív kommunikációt vár el a szervezet. Ehhez a szakmai tudáson túl az ügyféltípusok ismeretére és a kezelésükre alkalmas eszköztárra van szükség, ami meghatározza az ügyfélkiszolgálás minőségét.



↪ Egy cégvezető tulajdonosi, befektetői megítélését az üzleti számokon túl a vállalat humán erőforrásainak az aktuális állapota is jelentősen befolyásolja. Ezen belül kiemelten fontos szerepet játszik a vállalat ügyfélkapcsolati kompetenciája, annak megítélése.

Az **Európa Tréning Szervezetfejlesztő és Tanácsadó Kft.** kompetencia-diagnózisa és fejlesztési programja lehetővé teszi a vállalatvezetés számára a vizsgálatba vont munkatársak kompetenciájának az objektív megismerését. Ennek bemutatására a nemzetközileg használt és elismert CAPTain teszt-rendszert alkalmazzuk, amely a vizsgált személy által (online) kitöltött részletes kompetencia kérdőíven alapul. A diagnózis során végzett mérések eredményét a vizsgált személy és a cégvezetés egyaránt megismeri. Egy összetettebb vállalati hierarchia esetében a módszer eredményesen alkalmazható minden szinten, és területen.

A diagnózis

kompetenciatesztből, motivációs tesztből (CAPTain online), az ügyfélkezelési magatartást feltáró diagnosztikai workshopból, valamint a háromoldalú (érintett–vezetője–szakértő) értékelő/fejlesztő megbeszélésből áll, amely

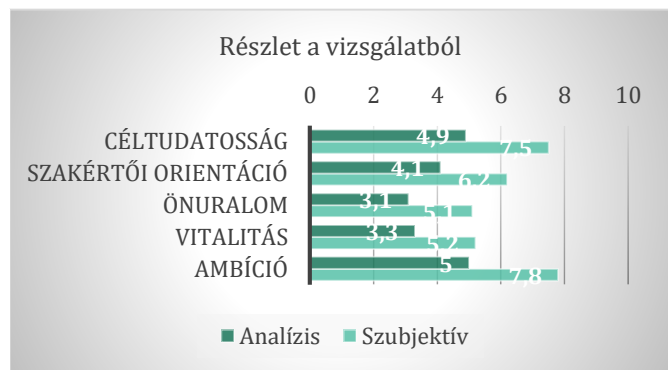
- ✓ visszajelzést ad a vizsgálatba bevont munkatársak számára eredményességük növeléséről, erőforrásaik gazdaságosabb felhasználásáról, önfejlődési lehetőségeikről, valamint
- ✓ képet ad a vezetésnek (tulajdonosok, menedzsment) az ügyfélszolgálati munkatárs állapotáról, fejlesztendő területeiről és kiaknázatlan potenciáljairól.

A CAPTain Kompetencia teszt

munka-alkalmasságot mérő, internet alapú teszt, amely a munka világában fontos tulajdonságok, attitűdök, viselkedésminták mérésére szolgál. A teszt megfelel a legmagasabb nemzetközi és hazai szakmai követelményeknek és teljes mértékben tiszteletben tartja a személyiségi jogokat. (Az objektivitási-, érvényességi- és megbízhatósági vizsgálatok eredményei igény szerint elérhetők.) Méri a teszt az objektív munkahelyi viselkedést (CAPTain Analízis teszt) és a vizsgált személy önértékelését is (CAPTain Szubjektív kérdőív), így mutatva meg az önismeretet, én-integrációt.

A kompetenciamodell mentén tárgyilagosan jellemzi többek között a vizsgált személy:

- ✓ viselkedését és döntéshozatalát,
- ✓ csoportattitűdjét és együttműködési készségét,
- ✓ kommunikációját és konfliktuskezelését,
- ✓ fejlődési lehetőségeit, potenciálját.



A CAPTain Motivációs kérdőív

szintén internet alapú teszt, amelynek célja azon motivációk feltérképezése, amelyek a munkában tudatosan vagy tudattalanul irányítják a személyes döntéseket és cselekedeteket.



A teszt:

- ✓ rangsort állít fel az egyes motivációs faktorok között,
- ✓ részletes leírást ad az egyes motivátorok erősségéről és azok jelentőségéről,
- ✓ megadja a kitöltő motivációs típusát és annak részletes jellemzését.

A Motivációs kérdőív eredményei alapján kilenc különböző motivációs mintázat rajzolódik ki:

- | | | |
|--|--|----------------------------------|
| ✓ külső motivációval
rendelkező karriertípus, | ✓ belső motivációval
rendelkező karriertípus, | ✓ klasszikus szakember
típus, |
| ✓ tanácsadó típus, | ✓ vállalkozói típus, | ✓ vezetői típus, |
| ✓ szolgáltató típus, | ✓ elkötelezett típus, | ✓ értékesítői típus. |

A diagnosztikai workshop

4-6 fő részvételével lebonyolított csoportos vizsgálat, egy speciális assessment center (AC), amelynek során a résztvevők olyan ügyfélkezelési, kiszolgálási, probléma-megoldási, konfliktuskezelési stb. helyzetgyakorlatokban vesznek részt, amelyek a mindennapjaikban rendszeresen előfordulnak. A gyakorlatok megidéznek a munka világának szakmai dilemmáit és emberi viszonyait, az ügyfélkapcsolati relációkat és az extrém helyzeteket. Azon túl, hogy a szituációk tanulságosak és élvezetesek, viselkedéselemző szakértőink lehetőséget kapnak arra, hogy a szereplők magatartását vizsgálat tárgyává tegyék.

A résztvevők egyaránt bizonyíthatják rátermettségüket:

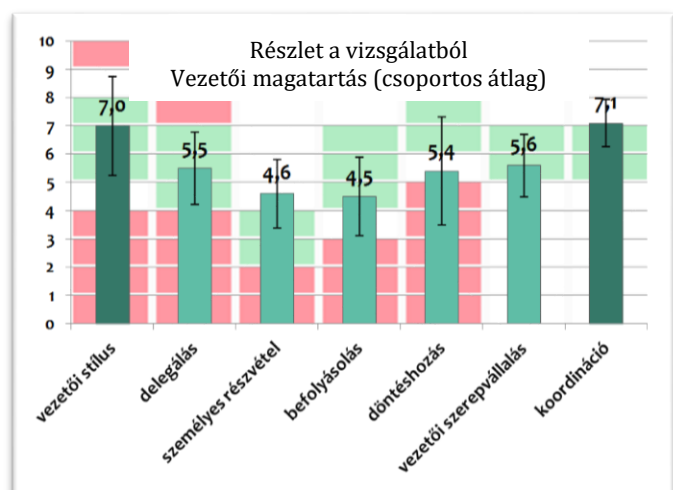
- ✓ támogatóként, ahogy segítséget nyújtanak, eligazítanak,
- ✓ probléma-megoldóként, kríziskezelőként,
- ✓ valamint konfliktus-kezelő, -elhárító szakemberként.

A diagnózis eredménye

- ✓ az ügyfélszolgálati „látélet”, amely segítséget nyújt a menedzsmentnek a kockázatok értékeléséhez,
- ✓ a vizsgálatba vont munkatársak motivációja növekszik (tisztánlátás, törődés és segítő figyelem a cég részéről),
- ✓ célzottan meghatározhatók a fejlesztési területek és irányok,
- ✓ az eredmények kapcsolhatók a teljesítmény-mérési és értékelési rendszerekhez.

Összegző visszajelzés készül arra vonatkozóan, hogy melyek azok a közös tulajdonságai/igényei a csoportnak, amelyekre külön figyelmet kell fordítani. A felmért résztvevők kompetenciáit statisztikailag elemezzük és jellemzést készítünk a csoport egészére vonatkozóan, ami tartalmazza:

- ✓ a csoport erősségeit és fejlesztendő területeit,
- ✓ mely kompetenciákban láthatóak a legkiugróbb eredmények,
- ✓ mely kompetenciákban mutatnak nagy egyezést vagy eltérést (szórást) a felmért kollégák,
- ✓ milyen a csoport önismerete,
- ✓ a különböző alcsoportok (osztályok, vezetési szintek) eredményeinek összehasonlítását.



Menedzsment információk

A vállalat menedzsmentje részére a csoportos visszajelzésen kívül egyéni szinten is értékelő tájékoztatást nyújtunk a résztvevőkről, azok erősségeiről és fejlesztendő területeiről, amelyek alapján tervezhetők a szükséges támogatások, esetleges feladat- és munkakörváltozások, belső karrier utak, illetve az utánpótlás.

Ügyfélszolgálati fejlesztés

A diagnózis végén kerül sor a háromoldalú értékelő/fejlesztő (érintett–vezetője–szakértő részvételével lebonyolított) megbeszélésekre, ahol a mérési eredményekre alapozva kijelölhetők az adott munkatárs fejlődési/fejlesztési célkitűzései, vállalásai, amelyek szorosan kapcsolhatók a teljesítmény-értékeléséhez. A háromoldalú megbeszélések háromhavonta követik egymást, így biztosítva a célok aktualitását, a vállalások eredményeinek értékelését, valamint a motiváció és elkötelezettség erősítését.

A diagnózis alapján az Európa Tréning célzott fejlesztési, képzési programra tesz javaslatot a menedzsment számára. A program elsősorban az önfejlődés/önfejlesztés igényére épül és egyéni-, illetve csoportos coachinggal, „on the job” tréningekkel, jelenléti és online képzési programokkal, távmentoringgal, értékműhelyekkel, workshopokkal stb. segíti a résztvevőket fejlődésükben. A teljesített fejlesztési programot követően cégünk ismételten elvégzi a kompetenciák mérését, így igazolva a módszertan által garantált eredményeket.

Az Európa Tréning Szervezetfejlesztő és Tanácsadó Kft.

több, mint 20 éve dolgozik elhivatottan az emberi erőforrás fejlesztése területén. Tevékenysége kiterjed mind a versenyszféra, mind a közigazgatás területeire. A minőség garanciája a vállalati és vezetői tapasztalattal rendelkező trénernek, a szervezetfejlesztési szakértők és a szervezetpszichológusok elkötelezett együttműködése.



Megbízóink igényei alapján alakítjuk programjainkat, amelyek elsődleges célja a piaci versenyképesség erősítése és a változásokhoz való alkalmazkodás segítése.

Munkamódszerünk, valamint a gondosan felépített fejlesztési koncepció garantálja a fejlesztési programok hatékony hasznosulását, amelyet változatos eszközökkel mérünk, ezáltal biztosítva a transzparenciát és az elégedettséget mind a résztvevők, mind a vezetőik számára.

Referenciák



Európa Tréning Szervezetfejlesztő és Tanácsadó Kft.

1077 Budapest, Wesselényi u. 4. IV. 23. Tel./Fax: 06 1 411-0640, 06 1 411-0641

europatrening@europatrening.hu www.europatrening.hu