

# Dezvoltarea celui mai influent activ : angajații din prima linie

*Angajații din prima linie, cei aflați în permanent contact cu clienții, pot, în momentul în care oferă servicii deosebite, declanșa procesul de răspândire pe piață a referințelor pozitive, plasând compania dvs într-o categorie aparte.*

## Conceptul FEELINGS

**FEELINGS** realizează o transformare pozitivă în comportamentul general al angajaților prin îmbunătățirea conștientizării nevoilor clienților, prin îmbunătățirea abilităților de a gestiona relațiile cu aceștia, prin creșterea stimei de sine a angajaților și prin îmbunătățirea comunicării și cooperării cu ceilalți angajați.

Multe dintre programele de training disponibile pe piață, programe adresate angajaților în posturi non-executive sunt monotone, prea tehnice, sofisticate și plictisitoare. Aceste programe sunt pur și simplu prea complicate pentru publicul țintă căruia se adresează. Luând în considerare acest lucru, **FEELINGS** a fost dezvoltat pentru a fi stimulat și distractiv pentru angajați. Acest lucru oferă posibilitatea de a învăța și de a păstra noi aptitudini, de care vor beneficia atât personal și profesional, efectul imediat fiind îmbunătățirea comportamentului și a atitudinilor. Angajații vor avea cu totul altă implicare nu numai în relațiile cu clienții, dar și în job-ul în sine.

### **FEELINGS este un program de training conceput pentru a :**

- schimba atitudinile și comportamentul;
- învăța abilități și tehnici specifice customer service;
- construi stima de sine și sentimentul de a te simți bine în propria piele;
- îmbunătăți moralul angajaților și capacitatea de a lucra în echipă;
- îmbunătăți comunicarea și colaborarea cu colegii.

### **Pe durata programului, participanții vor învăța:**

- cum să sesizeze modul în care clienții iau decizia de a cumpăra sau nu;
- modul în care limbajul trupului transmite o atitudine;
- cum să-și facă treaba cât mai bine;
- importanța fiecărei persoane în cadrul companiei;
- cum se dezvoltă auto-disciplina și stima de sine;
- cum să creeze clientului senzația că este important pentru business;
- cum să utilizeze eficient telefonul;
- cum să asculte clientul;
- cum să identifice și să îndeplinească așteptările clienților;
- ce să promită clienților și cum să facă aceste promisiuni;
- cum să gestioneze problemele speciale, plângerile și reclamațiile;
- cum să transforme un client furios într-unul mulțumit;
- să folosească abilitățile personale, atitudinile și motivațiile.

### **FEELINGS va avea un impact măsurabil asupra afacerii**

Dobândirea de noi clienți este costisitoare - este nevoie de publicitate, promoții, reduceri, capital, războaie de prețuri și alte investiții. Cu toate acestea, nivelul serviciilor este cel care determină în ce măsură clientul odată câștigat revine sau nu. Cercetările arată că doar 4% din clienții nemulțumiți se plâng. Restul de 96% nici măcar nu o mai fac, preferă să nu mai revină.

Concluzia este clară: nemulțumirea clienților și referințele negative costă. Un angajat nepolitic sau indiferent poate anula toate eforturile și cheltuielile aferente atragerii unui nou client.

Rezultatele implementării Programului **FEELINGS** sunt măsurabile, cuantificabile și evoluția lor poate fi urmărită în timp.



# Dezvoltarea celui mai influent activ : angajații din prima linie



## FEELINGS este un sistem de formare superior

FEELINGS este conceput a fi **distractiv** și **amuzant**, pentru a menține la fiecare participant atenția și interesul asupra programului. De asemenea, acesta este conceput încât să se concentreze pe **elemente de bază și fundamentale**. În cele mai multe cazuri, angajații din prima linie nu au înțelegerea, experiența și expertiza care se pot găsi la nivelurile superioare de management. Materialele sofisticate, abstracte concepute pentru lideri nu sunt adecvate, angajații din prima linie având nevoie de abilități și tehnici ce pot fi utilizate imediat pentru a-și îmbunătăți nivelul de performanță.

FEELINGS include **clipuri video înregistrate profesional** care ilustrează experiențe de fiecare zi. Toate materialele de lucru sunt concepute și împachetate într-un mod lejer, prietenos, încurajând participanții să coopereze în procesul de învățare. **Învățarea experimentală** se bazează pe participarea în grup și interacțiune, care sunt cele mai eficiente moduri de a însuși abilităților și de schimbare a comportamentului.

## Facilitarea și implemetarea programului FEELINGS

FEELINGS este conceput pentru a fi facilitat în trei sesiuni, de 6 ore fiecare, la un interval de o săptămână. Alternativa de facilitare în două zile de seminar este, de asemenea, posibilă.

O sesiune de follow up este efectuată la un interval de 30 - 60 de zile după curs.

FEELINGS include Customer Service Performance Standard, un excelent instrument pentru evaluarea comportamentului în schimbare al angajaților. Acest instrument oferă feedback, coaching și dezvoltarea abilităților specifice.

## FEELINGS este disponibil pentru diferite tipuri de servicii și poate fi personalizat

Programul FEELINGS este disponibil în mai multe variante adaptate, adresându-se diferitelor domenii: financiar, asigurări, call centers, servicii specifice domeniilor de office ("white collar environment"), retail și servicii, hoteluri, fashion, servicii medicale și îngrijire a sănătății, instituții educaționale și de învățământ superior, instituții publice și administrație locală. Toate aceste materiale sunt listate în Secțiunea "Programe de Training și Dezvoltare" de pe pagina noastră de web [www.servicequality.ro](http://www.servicequality.ro).

Unele firme, în special organizațiile mari, au beneficii crescute atunci când programul FEELINGS este personalizat. Asta se aplică la materialele pentru participanții la curs, copertile de carte și introducerea video. Personalizarea tuturor materialelor este de asemenea posibilă.

**Pentru orice alte detalii și informații suplimentare,  
vă rugăm să nu ezitați să ne contactați:**

**SQI ROMANIA**

**Iustin Rosioara**

**[www.servicequality.ro](http://www.servicequality.ro)**

**Email:** [service@servicequality.ro](mailto:service@servicequality.ro)

**Tel:** (+40) – 721 634 330



# Feelings