

# Ghidul managerului pentru customer service și calitatea serviciilor

## LEADING EMPOWERED TEAMS FOR SERVICE QUALITY

pune la dispoziția managerilor și liderilor instrumentele necesare coordonării echipelor pe care le conduc, în scopul satisfacerii și fidelizării clienților.

### Beneficiile pentru organizația dvs:

- Un standard și o înțelegere comune privind calitatea serviciilor oferite clienților;
- Un angajament ferm de a satisface nevoile acestora;
- Îmbunătățirea spiritului de echipă și a colaborării pentru atingerea obiectivelor comune;
- Abilități dovedite de a rezolva problemele și de a acționa la timp în situațiile legate de clienți;
- Tehnici pentru îmbunătățirea continuă a calității furnizării serviciilor și lucrului în echipă.

### Eficacitatea programului LEADING EMPOWERED TEAMS

Pentru formarea deprinderilor necesare, **LEADING EMPOWERED TEAMS** folosește module interactive în care accentul este pus pe experimentare. Rezultatele sunt episoade ușor de înțeles și amintit care, aplicate, produc schimbări pozitive în comportamentul echipei din care face parte participantul.

**LEADING EMPOWERED TEAMS** a fost creat de către **SERVICE QUALITY INSTITUTE**, lider mondial în domeniul Customer Service, instituție care și-a dedicat întreaga activitate trainingului și cercetării doar în acest domeniu. Programul este dezvoltat de profesioniști care înțeleg și cunosc bine provocările specifice. Timp de peste 36 de ani, **SERVICE QUALITY INSTITUTE** a dezvoltat o gamă largă de sisteme de training și educaționale, ajutând mii de organizații să-și îmbunătățească nivelul calității serviciilor oferite.

Calitatea serviciilor se află sub responsabilitatea fiecărui manager, supervisor și angajat. Un seminar **LEADING EMPOWERED TEAMS** este primul pas către obiectivul existenței unei culturi corporatiste de Customer Service.

Rezultatele optime vor fi obținute în cazul în care programul este derulat sub forma unui seminar în două zile consecutive. Dacă este necesar, programul poate fi divizat în module pentru a fi adaptat necesităților și graficului dvs.



# Leading Empowered Teams for Service Quality

# Ghidul managerului pentru customer service și calitatea serviciilor

**LEADING EMPOWERED TEAMS** echipează managerii cu deprinderile și competențele necesare pentru a:

- **Crea scop și direcție;**

Înainte de toate, seminarul ajută participanții să conștientizeze existența unor "zone de serviciu" (elementele previzibile) și "zone de flash" (neprevizibile) în contactul cu clienții. Într-o serie de exerciții interactive, participanții învață căile prin care pot deveni mai receptivi și atenți către nevoile acestora, ajungând să recunoască zonele în care există decalaje între așteptările lor și ceea ce organizația poate oferi.

- **Antrena membrii echipei pentru îmbunătățirea performanțelor;**

Seminarul învață modurile prin care elementele critice de comportament pot fi observate și analizate, prin care indicatorii ce pot îmbunătăți nivelul de servicii al echipei pot fi identificați precum și modul prin care un loc de muncă unde conștiința și competența sunt prezente să fie creat. Participanții sunt învățați cum să joace rolul de antrenor aducând în același timp contribuții de valoare activității echipei. Se încurajează politica de "a prinde pe cineva făcând ceva corect" și de a folosi acest feedback pozitiv în motivarea angajaților spre a oferi servicii de calitate.

- **Abilita membrii echipei pentru realizarea potențialului individual și al echipei;**

Programul focalizează pe construirea încrederii și pe abilitarea membrilor echipei în anticiparea și inițierea acțiunilor necesare pentru rezolvarea problemelor ridicate de clienți. Participanții învață cum să ofere sprijin acelor membri ai echipei care aleg să fie abilitați și cum să dezvolte strategii pentru depășirea obstacolelor care stau în calea unei astfel de abilitări. Participanții obțin rezultate mai bune la locul de muncă în momentul în care aceste obstacole sunt abordate în mod eficient. Programul învață participanții cum să creeze "zone de excelență" în domeniile aflate sub propriul control, și cum pot trece la acțiune pentru a obține rezultate mai bune.

- **Construi lucrul în echipă în scopul împărțirii resurselor și creării efectelor de sinergie.**

Programul instruește cum să fie gestionate într-un mod pozitiv situațiile care restricționează lucrul în echipă. Exercițiile definesc obiectivele, rolurile, standardele și subliniază importanța feedback-ului în îmbunătățirea continuă a performanțelor echipei. Participanților le sunt puse la dispoziție instrumente și tehnici care permit gestionarea propriilor job-uri și a echipelor pe care le coordonează.

**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**



**Leading  
Empowered  
Teams  
for  
Service  
Quality**