

Учебен план

Ключова компетентност: Инициативност и предприемачество
 Курс: Обслужване на клиенти
 Форма на обучение: Дневна, вечерна, съботно-неделна, дистанционна
 Изпит: Обучението приключва с полагане на писмен изпит
 Преподавателски състав: Сертифицирани преподаватели от Adecco, отговарящи на изискванията за квалификация и опит със завършено висше образование в направление на преподаване и минимум 3 (три) години професионален опит.

Учебна група

10 – 24 курсиста
 В педагогическата теория и практика е общоприето разбирането, според което положителните взаимоотношения учител – ученик, както и между самите ученици са необходимо условие за оптимизиране на образователните резултати. Функционалното значение на груповата учебна работа се проявява при повече от 10 участника, като се гарантира процес на централизация на комуникацията. Проявява в следните аспекти:

- Съдейства за усъвършенстване на вътрешноколективните отношения, на уменията за групова дейност; за развитие на чувството за лична и колективна отговорност; за изграждане на положителни черти на волята и характера и др.
- Стимулира съревнованието между учениците и развитието на умения за организация и координация на съвместните действия; развитието на самоконтрол и самооценка у учениците.

#	Описание	Брой часове по теория	Брой часове по практика	Общ брой часове
1.	<p>Въведение и общ преглед</p> <p>Участниците ще се запознаят и обсъдят това, което ще се проведе по време на обучението. Преглед и обсъждане на съдържанието на курса. Обучаваните ще имат възможност да определят своите лични учебни цели. Ще бъде дефинирано понятието "Обслужване на клиенти"</p>	1	0	1

2.	Кои са вашите Клиенти?	2	0	2
	В повечето организации и агенции Клиентите се делят основно на две групи : вътрешни и външни. В тази сесия ще бъдат разгледани и обсъдени и двата типа Клиенти.			
3.	Очаквания от страна на Клиента	2	0	2
	В този блок фокусът пада върху четирите критични области, към които Клиентите имат най-високи очаквания от нас			
4.	Представи се отлично!	1	2	3
	Чрез провеждането на индивидуален тест, участниците ще имат възможност да разберат какво впечатление оставят у клиентите и начините, по които могат да усъвършенстват своите умения.			
5.	Поставяне на цели	1	1	2
	Преглед на принципите, които трябва да следваме, за да си поставяме SMART цели.			
6.	Стандарти	1	2	3
	Участниците ще присъстват на кратка лекция за стандартите за Customer service и след това ще разработят свои набор от стандарти за всеки един от четирите компонента			
7.	Комуникация	0	1	1
	Дискусия за бариерите, които съществуват в нашата комуникация с клиентите и как можем да ги преодолеем.			

8.	Комуникация по телефона	1	1	2
	Кратка лекция, която има за цел да направи обзор на елементите, които правят един телефонен разговор отличен – от поздрава, който започваме, до последните думи, преди да затворим телефона. Ще бъдат прегледани често повтарящи се ситуации, като поставяне на клиента на изчакване или оставяне на съобщение от негова страна.			
9.	Стратегии за провеждане на телефонен разговор с твърде коминукативни клиенти	0	2	2
	Разговорливите хора обикновено са много интересни и приятни, но те могат да отнемат много от нашето време. Участниците ще работят в малки групи с цел индетифициране на начините за сприване с такива клиенти.			
10.	Стратегии за провеждане на телефонен разговор с проблемни клиенти	0	2	2
	Участниците трябва да обсъдят и решат на кои тип „труден“ клиент какъв тип реакция отговаря, за да получим най-оптимален резултат			
11.	Сприване с предизвикателства	0	2	2
	Има много непредвидени предизвикателства, с които се сблъскваме всеки ден.Участниците в малки групи ще разработят стратегии за сприване с тези ситуации.			
12.	Увеличаване на твоята лична асеративност	1	1	2
	Заедно ще открием четири лесни стъпки, които ще помогнат на участниците да водят една много по-ефективна комуникация.			

13.	Спряване с конфликти	1	0	1
	Ще дадем примери за пет начина как да се справяме с конфликтите, които възникват.			
14.	Разрешаване на проблеми	1	1	2
	Ще бъдат разгледани шест стъпки за решане на проблеми, обединени в общ план за действие. След това на участниците ще се даде възможност да приложат наученото в примерни ситуации с учебна цел.			
15.	7 стъпки за разрешаване на проблеми с клиенти	1	2	3
	Ще бъде разгледан план, специално разработен за ситуации, в които имаме проблеми с Клиенти. След това на участниците ще се даде възможност да приложат наученото в ролева игра			
16.	Превенция на възникването на проблеми с клиенти	1	1	2
	Няма ли да е прекрасно, ако въобще не стигаме до проблеми с нашите клиенти? Тази затваряща сесия ще предложи на обучаващите както стратегия за превенция на проблемните ситуации с клиентите, така и обобщение на цялото съдържание на курса и резултатите от обучението			
	Общо:	16	16	32

Обучението приключва с полагане на писмен изпит (тест).
 Успешно положилите изпит участници получават удостоверение за придобита ключова компетентност.