

ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft.

Cégbemutató



Támogatott kapcsolatok – ügyfélszolgálat másnépp

Ügyfélkapcsolat fejlesztése

„ALITER” = másképpen
Alapítva: 2004.

Fejlesztő program a minőségi ügyfélkapcsolatokért

- ❖ Szervezetfejlesztés:
tréning, coaching, kiválasztás, képzés
 - Adaptív készségfejlesztő tréningek (vezető, munkatárs)
 - Egyéni/kis csoportos coaching
 - Kiválasztás (tesztekkel)
- ❖ Tanácsadás, felmérés (audit)
 - Felmérés, tanácsadás
- ❖ Call Center – HR fejlesztés
 - Szakmai tréning, képzés (SV, OP)
 - Minősegbiztosítás
 - Ügyfélelégedettség mérés



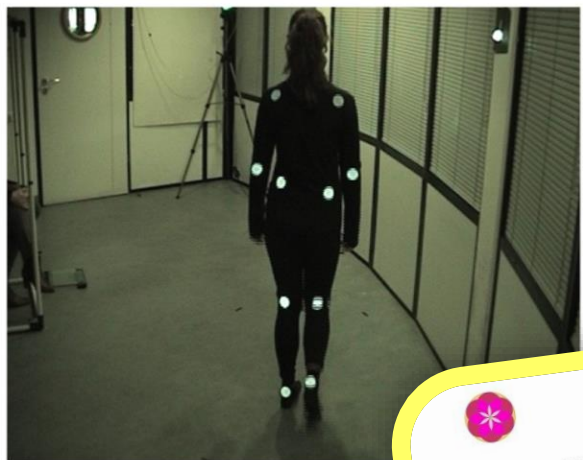
Szakmai élet



Támogatás

CÉLKITŰZÉS

Csoportunk célja az Ariel Performance Analysis System (APAS) nevű, optikai elven működő, videó alapú, számítógéppel vezérelt mozgásanalízáló rendszer segítségével különböző biomechanikai mérések végzése, és Európában egyedülálló mérnöki fejlesztések létrehozása.



GOETHE GAIT LAB Biomechanikai mozgáslabor

A Fehér Ló Alapítvány laboratóriuma

Csoportunk célja az Ariel Performance Analysis System (APAS) nevű, optikai elven működő, videó alapú, számítógéppel vezérelt mozgásanalízáló rendszer segítségével különböző biomechanikai mérések végzése.



Steiner Henriette
+36 302690974
henisoft@t-online.hu



Akik velünk elégedettek



Ügyfélkapcsolat fejlesztése



A minőségi ügyfélkapcsolatok működtetéséhez *szakszerűen kiválasztott, ügyfélkezelés, kommunikáció, vezetői képesség terén is kiválóan képzett, együttműködő, megfelelően motivált munkatársakra és vezetőkre van szükség.*

A *lojális munkatársi csapat kialakításához, karbantartásához, az ügyfélkapcsolatok erősítéséhez, fejlesztéséhez* ügyfélkapcsolati tréningprogramunk, a kis csoportos coaching programunk, a *dinamikus kiválasztási módszertanunk* megfelelő alapot és támogatást nyújt.

Coaching-fejlesztés



A coaching módszer lényege, hogy egyszerre **1-5** személlyel végzünk fejlesztő megbeszélés, foglalkozás sorozatot.

Azoknál a vállalkozásoknál **ideális a coaching módszer**, ahol az ügyfélkapcsolatok gondozása **egyszerre többféle munkakörben (is) dolgozó munkatárs feladata**, és/vagy egy-egy feladatkört csak néhány (vagy egy) személy végez – pl. akár maga az ügyvezető -.

Előnyei a kiscsoportos fejlesztő- coaching módszernek:

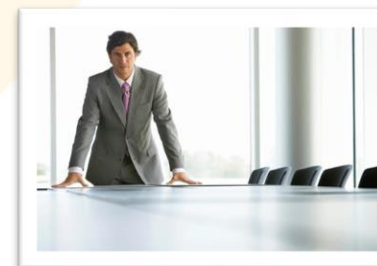
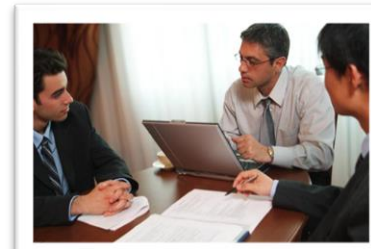
- Lépésről- lépésre, együtt haladva, az eltérő területek, eltérő ügyfélkezelési problémáit személyre szabottan beszéljük meg.
- Együtt dolgozzuk ki a megfelelő módszertant minden ügyfélkapcsolatot érintő területre, és együttesen is összehangoljuk a feladatokat.
- Egyénileg és csoportosan is foglalkozunk az erősségek, hiányosságok, valamint a megoldás és a korrekciós lehetőségek feltárásával.

Ügyfélkapcsolati tréning

A tréning programunk a munkatársak és csoportvezetőik részére hat fő modul alapján, mindig egyedileg, az adott vállalkozás profiljához, valamint ügyfélkapcsolati probléma /elvárás specifikusan állítjuk össze.

A munkatársak kompetenciáira épített, a tapasztalati tanulás módszerével, változatos és izgalmas feladatok és alapos megbeszélés a tréningek főbb elemei.

- **Ügyfélkapcsolatok a szervezetben**
- **Ügyfélkapcsolati kommunikáció (személyes, telefonos, írásbeli)**
- **Ügyfél-elégedettség, ügyfélgondozás, ügyfélszerzés és az ügyfélmegtartás**
- **Személyes kompetenciák, stresszkezelés, reziliencia, dolgozói márkaképviselő**
- **Speciális modul az elfogadásért (érzékenyítés)**



Vezetői tréning



Vezetők számára a vállalat igényei alapján egyedi fejlesztő, tréningprogramot dolgozunk ki és valósítunk meg.

A fejlesztés irányvonala lehet: pl. vezetői képességek, együttműködés, problémamegoldás, kreativitás, kommunikációs készségek, képességek fejlesztése.

Néhány fejlesztési terület:

- Vezetői stratégiák
- Vezetői attitűd, vezetői személyiség hitelessége
- Hatékony vezetői kommunikáció
- Időmenedzsment, feladatdelegálási képesség fejlesztése
- Ellenőrzés, értékelés és motiváció
- A feedback adás-fogadás, támogató attitűd kifejeződése
- Önmenedzselés vezetőként
- Mentorálás, coaching alapú vezetői stílus
- Fluktuáció kezelése, a kiválasztás módszertana, a beválás támogatásának lehetőségei
- Reziliencia, önfejlődés



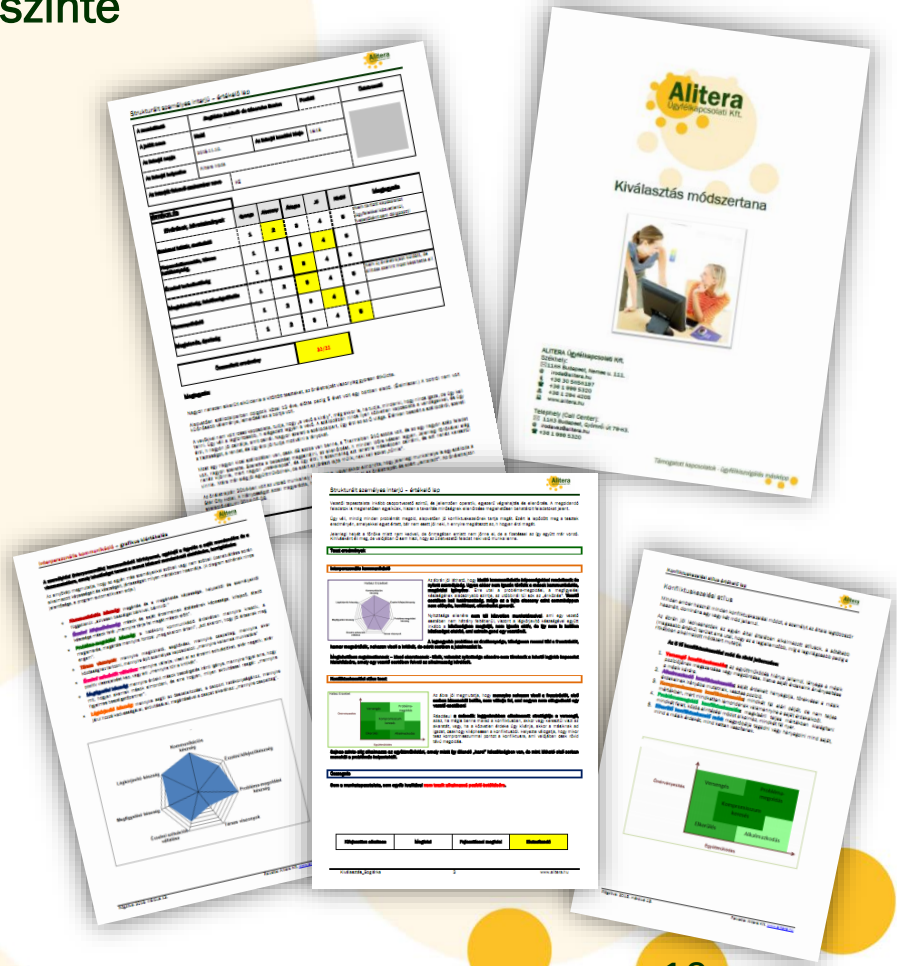
Dinamikus kiválasztás

A **munkatársak, csoportvezetők (középvezetők)** kiválasztási folyamatának szinte minden lépése követhető, nyitott.

A Megbízó a kilépési pontoknál döntési helyzetbe kerülhet.

A dinamikus kiválasztás folyamata:

1. **Hirdetés megírása, feladása, előszűrés, elővéleményezés**
2. **Telefonos interjú értékeléssel**
3. **Személyes interjú, tesztek elemzése összegző értékelés**
4. **További, személyes jelenlétet igénylő konzultáció**



Ügyfélkapcsolati tanácsadás

Tanácsadás, speciális szervezetfejlesztés

Az **ügyfél/vevőtalálkozási pontok**

minőségének és hatékonyságának vizsgálata

- az ügyfelek kapcsolati lehetőségei
bolt, telefon, web
- az ügyfél-vevőszolgálat
kommunikáció, panaszkezelés, kompetenciák
- Vevőszerzés, értékalapú ügyfélkezelés
marketing kommunikáció
- munkatársak elkötelezettsége, ügyfélorientáltsága
vezetői, dolgozói interjú

**Erősségek, gyengeségek, fejlesztési lehetőségek,
konkrétumokkal, megoldási javaslatokkal, cselekvési tervet készítünk.**



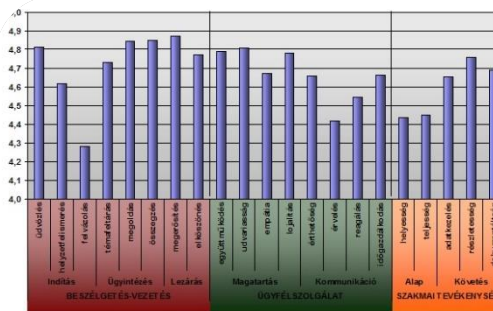
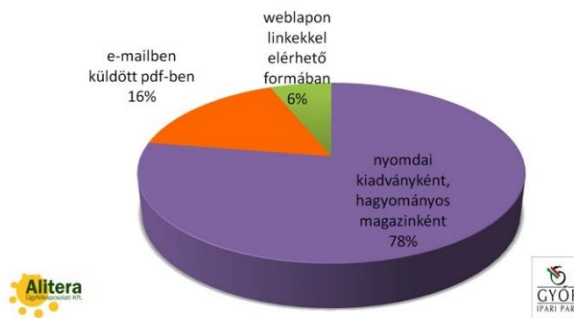
Call C

- Script írás, betanítással
- Beszélgetések visszahallgatása, értékelése
- Ügyfél-elégedettségi mérés

- Ügyfélkapcsolati tanfolyam
- Ügyfélkezelési tréning
- Call Center vezetői tréning
- Call Center képzés (ügyintézőknek)

www.alitera.hu

**Önök milyen formában olvasnák a legszívesebben a Press
Magazint?**



Elégedett ügyfeleket kívánunk!

„Nem a kapcsolattal érjük el a jó eredményt, hanem az eredmények alapozzák meg a jó kapcsolatot.”

Luca di Montezemolo



Katona Erzsébet

ügyvezető

+36 30 5858 198

iroda@alitera.hu

ALITERA honlap

ALITERA blog

Facebook oldal

YouTube csatorna

Előadások, prezentációk