



Harghita Megye Tanácsa
Consiliul Județean Harghita

Training privind satisfacția clienților și angajaților,

Transpunerea punctelor 3 (Angajați) și 6 (Rezultate orientate către cetățeni / clienți) ale modelului de management al calității serviciilor publice acceptat internațional, CAF (Cadrul de evaluare comună) în operațiunea organizațională a Consiliului Județean Harghita

realizat în cadrul proiectului cu titlul "Planificare strategică și managementul performanței în folosul cetățenilor din județul Harghita prin implementarea CAF (CAFHR)".

**Anna Endrődi, trainer intercultural, economist, coach de afaceri
CONSACT Consultanță pentru dezvoltare și management al calității Ltd.**

www.consact.com

Proiectul cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Cod SIPOCA 533/cod MySmis 126548





PROGRAMUL TRAININGULUI

Data trainingului:

Structura zilei: 4 blocuri de training, 2 pauze scurte și 1 pauză de prânz

9:00 -11:15 Satisfactia clientilor

11:15 -11:45 Pauza de masa

11:45 -13:45 Satisfactia angajatilor

13:45 -14:00 Intrebari si raspunsuri





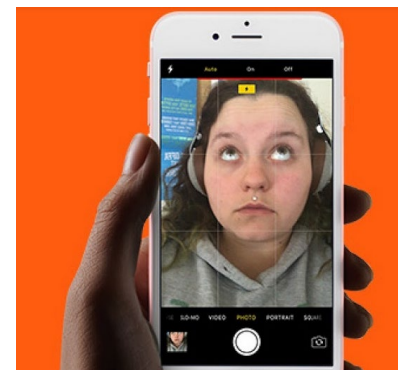
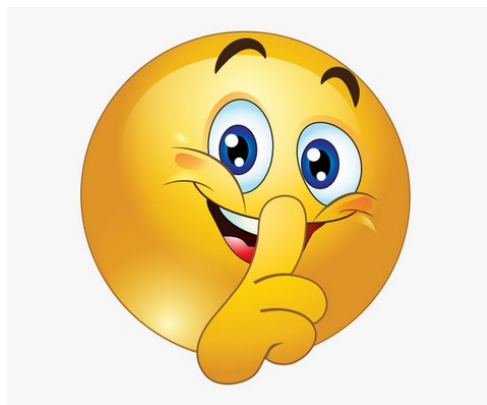
Scopul trainingului

- Participanții obțin noi perspective și consolidare pentru a-și efectua munca de zi cu zi
- A gandi împreună
 - Despre **satisfacția clienților** și cum se poate realiza acest lucru?
 - Cine sunt clientii noștri ?
 - Serviciu sau experiență ?
 - Ce tipuri de comportament sunt oamenii și cum să le creezi simpatie?
 - Despre un **angajat mulțumit** - există așa ceva ? Și cum ar putea fi asta?
 - Satisfacție ?
 - Model de flux - după Mihály Csíkszentmihályi





Cadrul de lucru comun





Practica: o experiență pozitivă a clienților

Veți lucra în grupuri de câte 4 în camere separate

1. Fiecare dintre voi să prezinte o experiență când a fost mulțumit ca client
2. Pe această bază, adunați care sunt momentele principale, „rețeta comună”!
3. Timp: 15 minute





Parteneri / Clienti

- Client vs. partener
- Extern vs. intern
- Colega vs. Client
- Sef vs. subaltern

Cu cine lucrezi în fiecare zi ?



Serviciu vs. Experiență ?

*„Oamenii uita ce le-ai spus, ce ai facut dar
nu uita nici odata ce simțaminte ai
generat in ei!”*

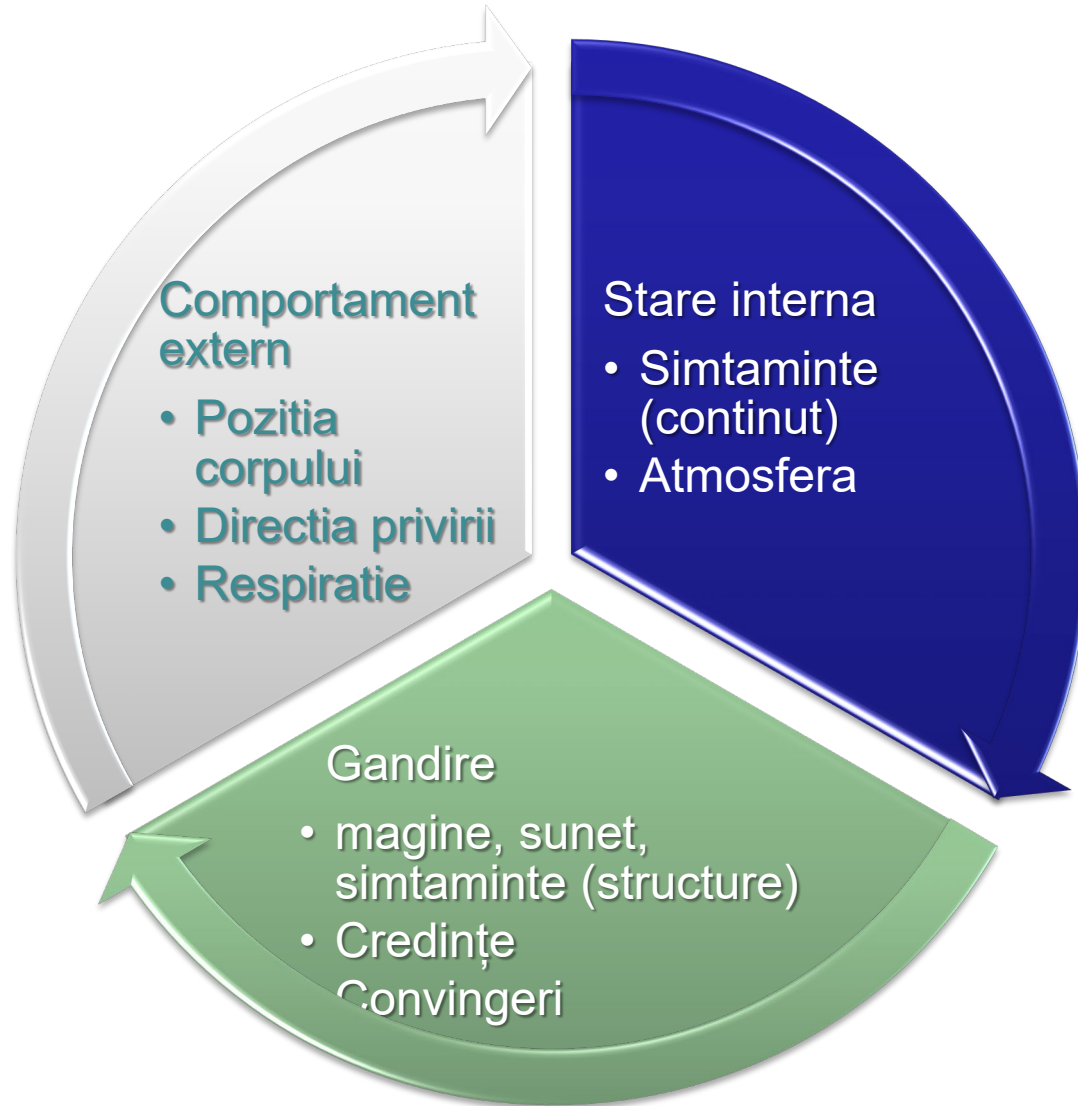
Maya Angelou, scriitor american

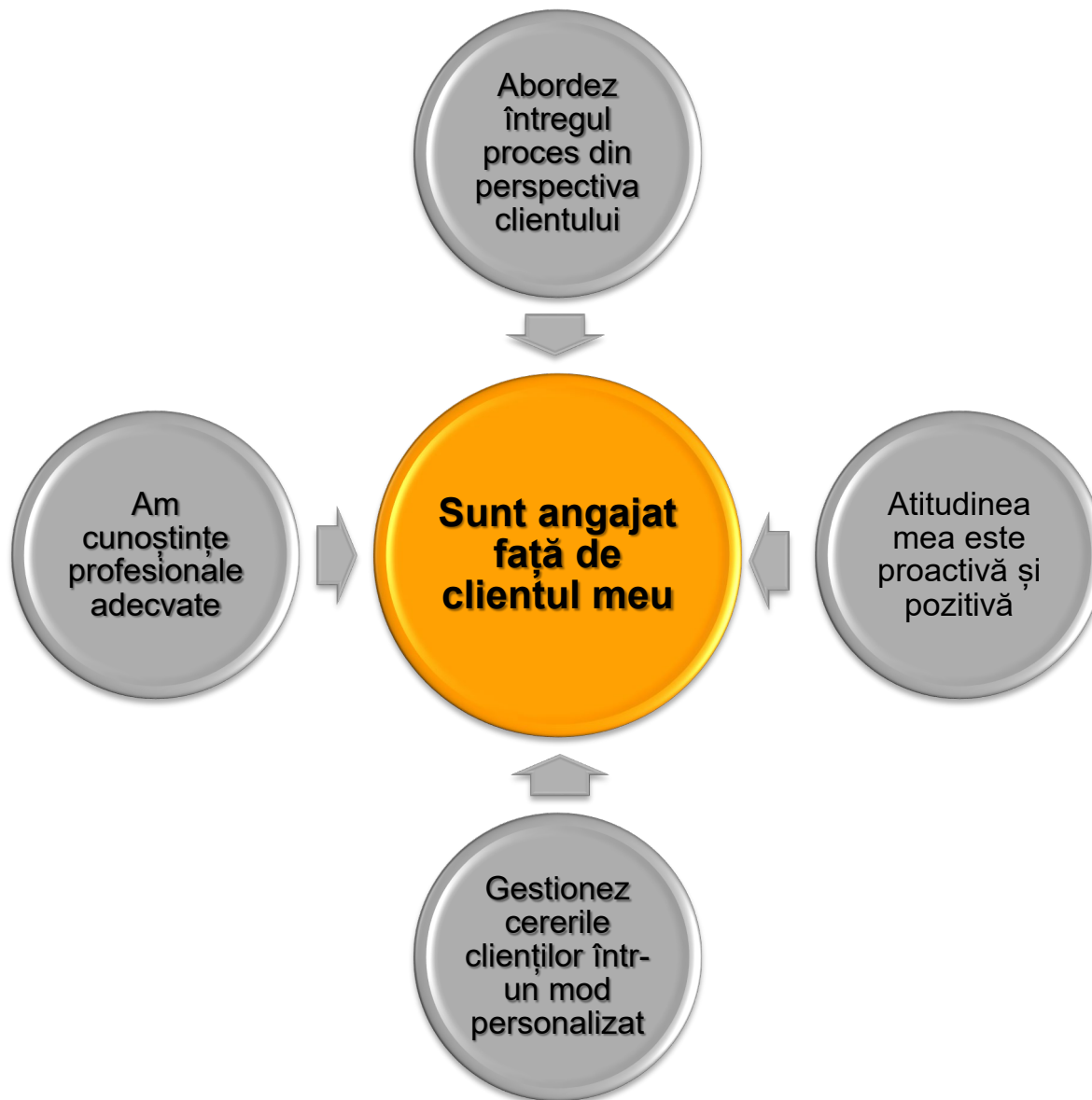
*Experiențele create sunt la fel de influente
ca cele care s-au întâmplat!*

Premisa NLP



Structura experienței

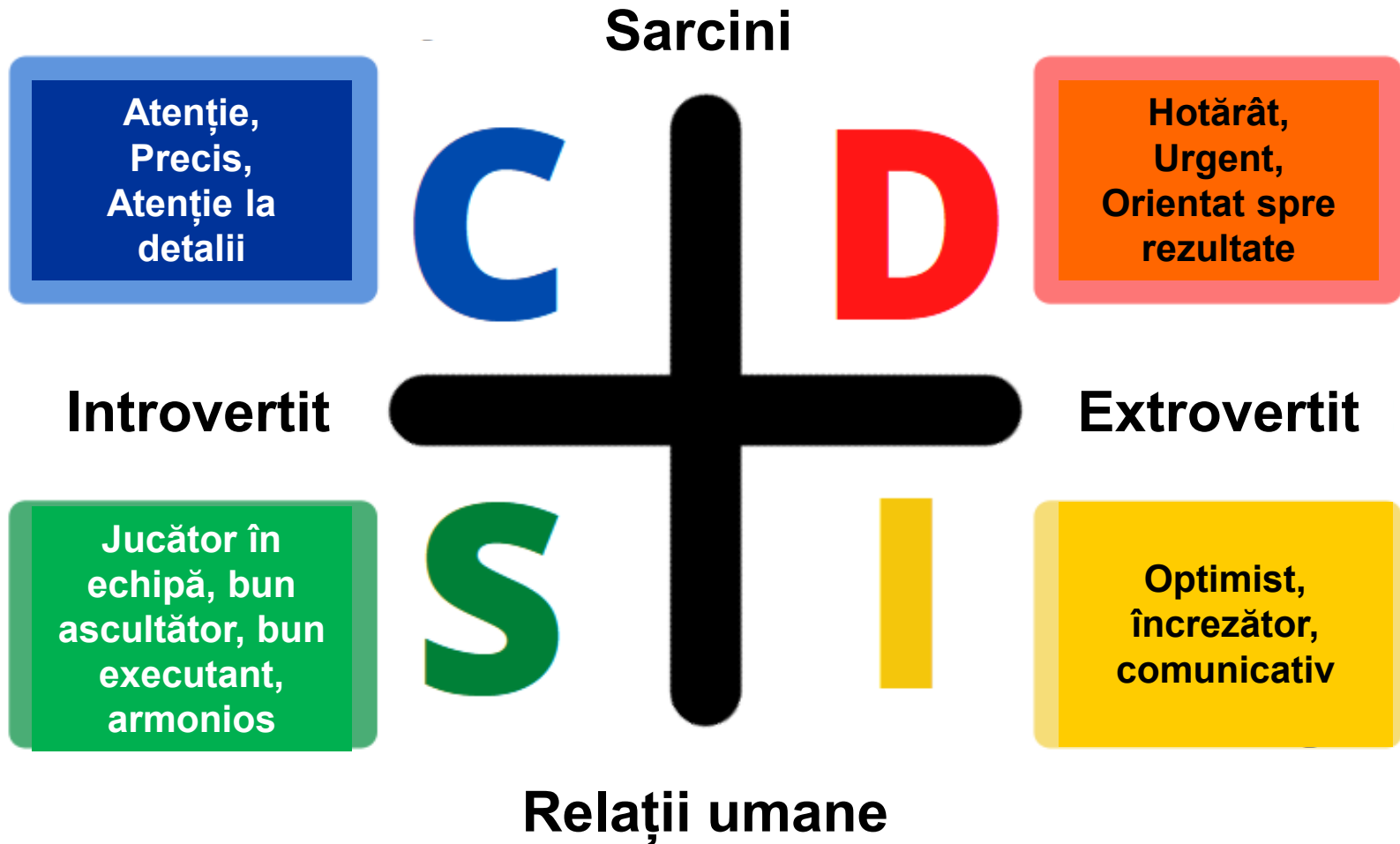






Tipuri de comportament

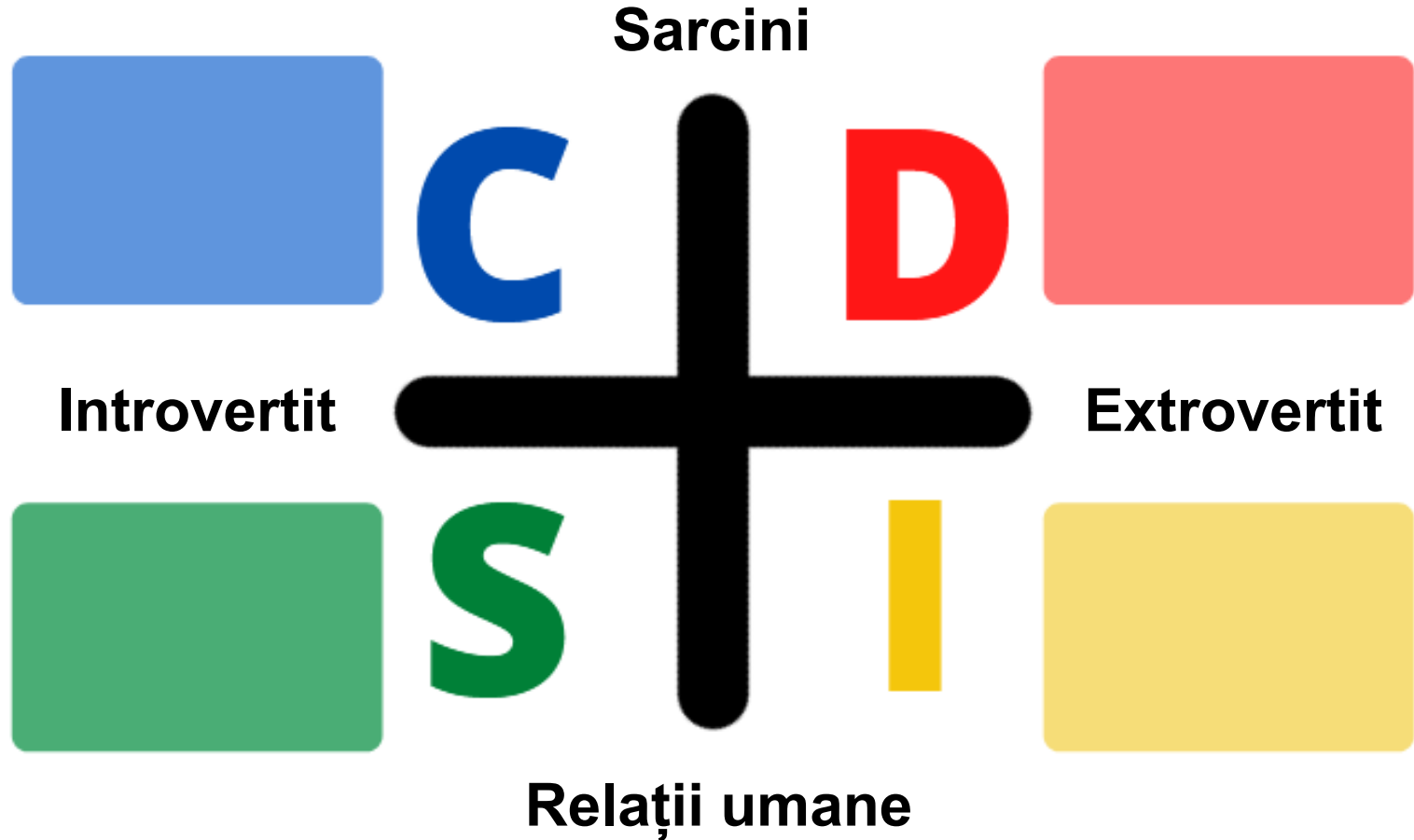
Cele 4 componente ale DISC





Tu unde te plasezi?

Membrii echipei în funcție de DISC





Crearea simpatiei

■ Metode

- Esti de acord (urmarire)
- Oglindire
- Oglindire încrucișată

■ Cum ce te poti conecta ?

- Fiziologie: pozitia corpului, gesturi semnificative, expresii faciale, clipire, respirație, mișcări ale picioarelor
- Sunet: ton, ritm, viteză, calitate a sunetului, volum
- Cuvinte: cuvinte referitoare la canalul senzorial (imagini, sunete, sentimente), cuvinte cheie, experiențe împărtășite și asociații





Compasiunea și incluziunea - este un exercițiu de grup mic

- Roluri: Vorbitor, conector și observator
- A Vorbitorul și Conectorul lucrează, Observatorul măsoară timpul și ia notite, când au terminat se rotesc rolurile
- Perechea Vorbitor – Conector alege o temă, în care nimeni nu sunt de acord!
- Vorbesc timp de 5 minute despre te, mă aleasă: vorbitorul începe să-și exprime opinia, iar apoi conectorul se conectează și îl descrie pe al său
- Observatorul ia notite:
 - Privind poziția corpului, modul de vorbire, cuvintele utilizate
 - Metodele utilizate de Conector
- După fiecare rundă se discută pe scurt, cine ce a constatat, cum s-a reușit crearea de simpatie



Satisfactie vs. Satisfaceți-vă

SIGURANȚĂ PSIHOLAGICĂ

Siguranța psihologică este convingerea că nu voi fi pedepsit sau umilit dacă îmi împărtășesc ideile și preocupările, dacă pun întrebări sau dacă fac greșeli.

E în regulă să-mi recunosc reșelele

Decizii mai bune, mai multă inovație

Învăț din greșelile mele

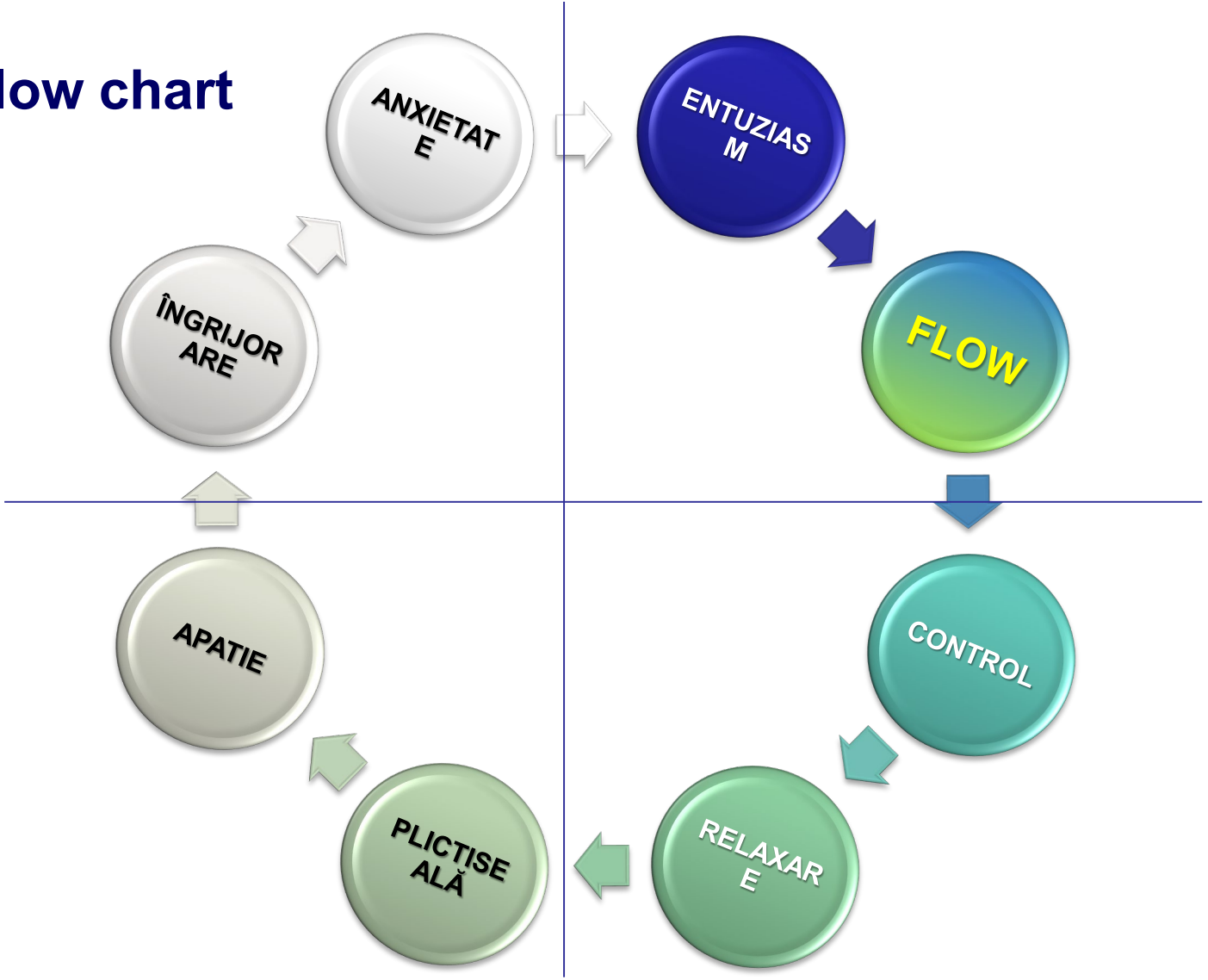
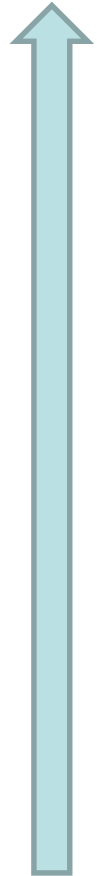
Toată lumea este liberă să își împărtășească gândurile





Flow chart

provocări



aptitudini





La ce te grandesti daca citesti acest citat ?

- Am cunoștințele, instrumentele, resursele și autoritatea potrivită pentru a oferi de fiecare dată o experiență personalizată și adecvată situației pentru toți clienții și partenerii mei.

1

10





**Vă mulțumim pentru
atenție!**

