

# Coaching pentru servicii exceptionale<sup>R</sup>

TRAINING



*Clientii au nevoi si asteptari diferite. Abordarea similara a fiecarei interactiuni cu clientii poate conduce la satisfacerea unuia dar si dezamagirea altuia. In ciuda tuturor provocarilor generate de diversitatea clientilor – obiectivele dumneavoastra de productivitate trebuie sa ramana ridicate.*

Dezvoltarea abilitatilor de coaching, feedback si recunoasterea meritelor in contextul conceptelor care stau la baza serviciilor exceptionale din perspectiva unui coach pentru furnizorii de servicii. Coaching - abilitati, cunostinte si atitudini care ajuta un coach sa dezvolte comportamentele dorite pentru fiecare individ in parte.

## Programul se adreseaza organizatiilor care doresc:

- Sa imbunatateasca moralul si nivelul de implicare al furnizorilor de servicii
- Sa pregateasca si sa incurajeze angajatii sa ia in considerare implicatiile fiecarei decizii
- Sa dezvolte abilitatile, cunostintele si comportamentele furnizorilor de servicii astfel incat acestia sa ofere servicii exceptionale
- Sa identifice, dezvolte si sa recunoasca meritele pentru comportamentele care ajuta furnizorii de servicii sa indeplineasca nevoile clientilor atat in situatii obisnuite cat si in situatii speciale

## Modulul 1: *Cum sa oferi servicii exceptionale – Varianta pentru Coach*

Scopul acestui modul de 4 ore este de a explora valoarea serviciilor exceptionale si rolul managerilor in a-i ajuta pe furnizorii de servicii sa le ofere.

### Obiective

La sfarsitul acestui modul, participantii vor putea:

- sa descrie ce inseamna servicii exceptionale si care sunt provocarile in oferirea lor
- sa discute beneficiile loialitatii clientilor pentru ei, organizatia lor si clienti
- sa explice importanta rolului furnizorului de servicii in dezvoltarea loialitatii clientului
- sa identifice momentele definatorii cheie in relatia cu clientii
- sa identifice si sa discute cele trei dimensiuni ale serviciilor
- sa descrie patru calitati cheie pe care le asteapta clientul de la serviciile exceptionale
- sa foloseasca cele patru calitati cheie pentru a evalua si a imbunatati serviciile pe care le ofera
- sa comunice si sa consolideze cu ceilalti asteptarile pentru servicii exceptionale

### Agenda (4 ore):

- Ce inseamna servicii exceptionale
- Beneficiile loialitatii clientilor
- Cum sa creezi Momente Definitorii Pozitive
- Cele trei dimensiuni ale serviciilor
  - Dimensiunea umana
  - Dimensiunea afacere
  - Dimensiunea ascunsa
- Mesajul pentru servicii exceptionale
- Ce asteapta clientii de la servicii exceptionale
  - Calitatile STAR
- Chestionar de evaluare a membrilor echipei: Oferirea serviciilor exceptionale



achieveglobal

Developing the 21<sup>st</sup>  
Century Workforce

## **Modulul 2: *Cum sa dezvolti echipa pentru servicii exceptionale***

Scopul acestui modul de 4 ore este de a va oferi abilitatile necesare pentru dezvoltarea echipei, pentru a-i ajuta sa isi extinda abilitatile astfel incat sa aiba increderea necesara pentru a lua decizii si a rezolva probleme pe cont propriu.

### **Obiective**

La sfarsitul acestui modul, participantii vor putea:

- sa descrie rolul coach-ului in dezvoltarea echipei
- sa explice modul in care dezvoltarea echipei aduce beneficii clientului, furnizorului de servicii, organizatiei si coach-ului
- sa recunoasca provocarile ce apar in procesul de dezvoltare a membrilor echipei
- sa identifice oportunitatile de dezvoltare a abilitatilor si capabilitatilor furnizorilor de servicii
- sa demonstreze un set de actiuni cheie pentru dezvoltarea membrilor echipei
- sa conduca discutii cu furnizorii de servicii care sa aiba ca rezultat actiuni de imbunatatirea serviciilor
- sa demonstreze o gama de tehnici de ascultare si adresare a intrebarelor care ii vor ajuta pe furnizorii de servicii sa fie mai increzatori in deciziile proprii

### **Agenda (4 ore):**

- Dezvoltarea membrilor echipei - definitiei
- Actiuni cheie in dezvoltarea membrilor echipei
- Tehnici de ascultare si adresare a intrebarelor
- Aspecte de luat in considerare in dezvoltarea membrilor echipei
- Intrebări de planificare pentru dezvoltarea membrilor echipei

## **Modulul 3: *Feedback constructiv pentru servicii exceptionale***

Scopul acestui modul de 4 ore este de a oferi abilitatile necesare pentru un feedback constructiv astfel incat sa creati o atmosfera de respect reciproc si sa promovati principii de rezolvare a problemelor si invatare.

### **Obiective**

La sfarsitul acestui modul, participantii vor putea:

- sa defineasca si sa descrie feedback-ul constructiv
- sa identifice oportunitatile de feedback constructiv pe probleme legate de servicii
- sa recunoasca provocarile si beneficiile feedback-ului constructiv
- sa evalueze nivelul curent de eficienta atunci cand dau feedback constructiv
- sa demonstreze un set de actiuni cheie pentru a da feedback constructiv
- sa demonstreze tehnici de rezolvare a raspunsurilor provocatoare in timpul unei discutii de feedback
- sa conduca conversatii de feedback cu furnizorii de servicii si sa aiba ca rezultat actiuni care sa conduca la servicii mai bune

### **Agenda (4 ore):**

- Feedback constructiv: definitie
- Identificarea oportunitatilor de feedback
- Actiuni cheie pentru feedback constructiv
- Cum faceti fata reactiilor neproductive
- Autoevaluare: Feedback constructiv
- Intrebări de planificare pentru feedback constructiv



**Developing the 21<sup>st</sup>  
Century Workforce**

## Despre AchieveGlobal:

AchieveGlobal este lider mondial in domeniul programelor de instruire profesionala . Prin dezvoltarea performantei si competentei resurselor umane, noi ajutam organizatiile sa transforme startegiile de afaceri in rezultate de afaceri. Achieve Global este singura solutie optima actuala in ceea ce priveste dezvoltarea profesionala si alinierea performantei la directiile si obiectivele organizationale de astazi.

Cu programe traduse in peste 40 de limbi si dialecte – putem sa performam aproape oriunde in lume. Oportunitatea de a lucra cu dumneavoastra, de asemenea, este binevenita!



achieveglobal

## Developing the 21<sup>st</sup> Century Workforce

Str. Bucur, Nr. 2, Sector 4,  
București, România  
Tel.: (+40) 31 710 03 60  
www.achieveglobal.ro

## Modulul 4: *Recunoasterea meritelor pentru servicii exceptionale*

Scopul acestui modul este de a oferi abilitatile necesare pentru recunoasterea si stimularea comportamentelor care sprijina serviciile exceptionale.

### Obiective

La sfarsitul acestui modul, participantii vor putea:

- sa descrie impactul recunoasterii meritelor atat pentru succesul individual cat si pentru cel organizational
- sa demonstreze un set de actiuni cheie pentru recunoasterea meritelor
- sa identifice comportamentele care ar trebui consolidate
- sa aleaga tipul de recunoastere a meritelor cel mai potrivit pentru fiecare persoana in parte
- sa recunoasca meritele furnizorilor de servicii si ale altor persoane care contribuie la oferirea serviciilor exceptionale

### Agenda (4 ore):

- Recunoasterea meritelor: definitie
- Bariere in recunoasterea meritelor
  - Identificarea barierelor
  - Sugestii pentru depasirea barierelor
- Modalitati de recunoastere a meritelor
- Personalizarea mesajului de recunoastere a meritelor
- Intrebari de planificare pentru recunoasterea meritelor

### Metodologie

In timpul acestui program, sunt utilizate diferite tipuri de tehnici de invatare pentru adulti: discutii de grup, aplicatii practice, modelari video, exercitii de conexiune.

**Audienta:** Furnizori de servicii.

**Durata:** Workshop de 2 zile format din 3 module disponibile si pentru livrare separata.