A „Kormányablakok munkatársainak képzése”

ÁROP-2.2.20. számú kiemelt projekt

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KÉSZSÉGFEJLESZTÉSI TANANYAG

TRÉNERI KÉZIKÖNYV

Budapest, 2013

SZERZŐK

Arany Mónika

Csonka Erzsébet

LEKTOR

Szögi Zoltán

TARTALOMJEGYZÉK

1 RÉSZLETES TEMATIKA ÉS ÜTEMTERV 7
2 Bevezető 11
3 A megvalósítás módszere, formája 12
3.1 1.1 Cím: Etikus ügyfélszolgálat, empátia 12
3.1.1 1.1.1 Gyakorlat: Bevezetés 12
3.1.2 1.1.2. Gyakorlat: Ügyfélszolgálati kompetenciák 15
3.1.3 1.1.3. Gyakorlat: „Kéztükrözés” 24
3.1.4 1.1.4. Gyakorlat: Buda Béla empátia teszt kitöltése 25
3.1.5 1.1.5. Gyakorlat: „ Hallgatni egymásra” 27
4 A megvalósítás módszere, formája 32
4.1 1.2. Cím: Önismeret, emberismeret, ügyféltípusok 32
4.1.1 1.2.1 Gyakorlat: DISC színteszt kitöltése önértékeléssel a DISC típusainak ismertetése 33
4.1.2 1.2.2. Gyakorlat: Ügyfélkapcsolat-elemzés 40
4.1.3 1.2.3. Gyakorlat: Hatékony kommunikáció az ügyféllel 43
5 Az almodulban megjelenő fogalmak jegyzéke és ezek magyarázata 52

1 RÉSZLETES TEMATIKA ÉS ÜTEMTERV

Önismeret, emberismeret, empátia, etikus ügyfélszolgálat

	A tantárgy célja: Az amodul célja, hogy a képzés résztvevői megismerjék az ügyfélbarát magatartás alapelveit, tájékoztatást kapjanak a munkájukat érintő egységes szolgáltatás- és ügyfélcentrikus elvárásokról, a hivatásetikai alapelvekről, továbbá hogy ügyfélszolgálati ismereteiket, kommunikációs, ön- és emberismereteiket, empatikus készségeiket fejleszthessék. Cél, hogy az almodul elsajátításával a képzésben résztvevő ismerje W.M. Marston DISC modelljét, a DISC által mért faktorokat, a különböző személyiségtípusok jellemzőit, ügyfélszolgálati munkastílusát, s ennek segítségével önismeretre tegyen szert. Továbbá felismeri a különböző személyiségtípusú ügyfeleket, ezáltal munkája során empatikus viselkedést alkalmaz, elkerüli a kommunikációs zavarokat, kivédi a felesleges stressz hatásokat, növeli az ügyfél elégedettséget.						
	Követelmények: A fejezet elsajátításával a résztvevő ismerteti az ügyfélszolgálati tevékenység során előforduló lelki jelenségek alaptípusait, kompetenciákat, felsorolja kezelésükhöz szükséges tulajdonságokat. Továbbá a képzésben résztvevő, ismerteti Marston DISC modelljét, a DISC által mért faktorokat, a különböző típusú személyek munkastílusát, ügyfélszolgálati munkatársak jellemzőit, és önellenőrző teszt megoldásával meghatározza saját színstílusát. A képzésben résztvevő a fejezet elsajátításával ismerteti és meghatározza tipikus viselkedésmintái, jellemző kommunikációs stílusa, tipikus kérdései, elvárásai alapján a különböző színstílusú ügyfeleket. Gyakorlat segítségével ügyfélkapcsolati elemzést végez, mely alapján ügyfélismereti tudását munkája során alkalmazza.						
	A tantárgy témáinak és résztémáinak meghatározása, és a résztémák rövid tartalmi kifejtése	**Elmé-let[1] (óra)**	**Gya-korlat (óra)**	**Alkalmazott képzési módszer, munkaforma**	**Alkalmazott ismeretellenőrzés, értékelés módszere**	**Alkalmazott oktatás-technikai eszközök**	**Az elsajátítást segítő tananyagrész, PPT szám**

[1] EGY TANÓRA 45 PERCNEK FELEL MEG.

1.1.	**1.1. ALMODUL/TANEGYSÉG: Etikus ügyfélszolgálat, empátia.**	**15 perc**	**1 óra 30 perc**			***Számítógép, projektor, flipchart tábla***	
1.1.1	***Gyakolat megnevezése Bevezetés*** ***Téma: Ismerkedés*** A közös munka alapjainak megteremtése, ismerkedés, célok megfogalmazása, elvárások tisztázása A téma ismertetése		25 perc	konzultáció nagycsoportban	tréner szóbeli visszajelzése	flipchart, kitűzők, tollak, filcek, laptop, projektor	Munkafüzet 4. oldal
1.1.2	***Gyakolat megnevezése : Ügyfélszolgálati kompetenciák*** ***Téma:*** *A tréner ismerteti az ügyfélszolgálati tevékenység során előforduló lelki jelenségek alaptípusait, kompetenciákat, felsorolja kezelésükhöz szükséges tulajdonságokat.*	15 perc		frontális előadás		projektor laptop	1-16.dia
1.1.3	***Gyakorlat megnevezése: Kéztükrözés*** ***Téma:*** *Empátia fejlesztése non-verbális eszközökkel*		15 perc	interaktív páros gyakorlat, konzultáció	tréner és társak szóbeli visszajelzése	hurkapálcika	Munkafüzet 15 oldal
1.1.4	***Gyakolat megnevezése : Buda Béla empátia teszt kitöltése*** ***Téma:*** *Empátia. Saját empatikus képesség megismerése*		5 perc	egyéni önálló feladatmegoldás			Munkafüzet 16-17. oldal
1.1.5.	***Gyakolat megnevezése : „Hallgatni egymásra”*** ***Téma:*** *Empátia fejlesztése. A résztvevők, empátiás készségének fejlesztése*		30 perc	egyéni önálló feladatmegoldás, konzultáció	tréner és társak szóbeli visszajelzése	flipchart, tollak	Munkafüzet 17-20. oldal
	Szünet - 15 perc						

1.2.	**1.2. ALMODUL/TANEGYSÉG: Etikus ügyfélszolgálat, empátia.**	**20 perc**	**1 óra 25 perc**				
1.2.1.	***Gyakorlat megnevezése:*** *DISC színteszt kitöltése önértékeléssel a DISC típusainak ismertetése* ***Téma:*** *Saját élményű önismeret fejlesztés a DISC rendszerében.*	20 perc	10 perc	egyéni önálló feladatmegoldás, interaktív tréneri előadás	tréner szóbeli visszajelzése	*Számítógép,* *projektor,* *flipchart tábla, tollak, teszt*	Munkafüzet oldal 1-13.dia
1.2.2.	***Gyakorlat: Ügyfélkapcsolat-elemzés*** ***Téma:*** *Ügyfél ismereti tudás fejlesztésére szolgáló páros gyakorlat.*		35 perc	interaktív páros gyakorlat	társak szóbeli visszajelzése	tollak	Munkafüzet 29-30. oldal
1.2.3.	***Gyakorlat: Hatékony kommunikáció az ügyféllel*** ***Hogyan kommunikálsz az ügyféllel? Mi a stratégiád?*** ***Téma:*** *A különböző ügyfél szituációkban az egyes típusokkal való kommunikáció gyakoroltatása, stratégia kidolgozása.*		25 perc	egyéni önálló feladatmegoldás, konzultáció	tréner és társak szóbeli visszajelzése	flipchart, tollak	Munkafüzet 31-39. oldal

KÖTELEZŐ és AJÁNLOTT SZAKIRODALOM a résztvevők számára

	Szerző(k)	Tananyag/szakirodalom címe	Kiadó	Kiadás éve	Tananyag jellege[2]	
1.	Arany Mónika, Csonka Erzsébet	**Ügyfélszolgálati készségfejlesztés tananyag - II. rész, ügyféltípusok, stressz kezelés, back-office ügyfélszolgálat**		2013	K	1

FELHASZNÁLT SZAKIRODALOM

	Szerző(k)	Tananyag/szakirodalom címe	Kiadó	Kiadás éve		
1.	Rudas János	Delfi örökösei	DICO Kiadó,Új Mandátum Kiadó	Budapest	2004	
2.	Frank M. Scheelen:	Ismerjük meg önmagunkat, ismerjük meg ügyfeleinket.	HVG Kiadói Rt.,	Budapest	2005	

[2] A TANANYAG JELLEGE: BAL OLDALI OSZLOP: **K** – KÖTELEZŐ ÉS **A** – AJÁNLOTT
JOBB OLDALI OSZLOP: **1** – TANKÖNYV (JEGYZET), **2** – SZAKKÖNYV, **3** – TANULMÁNY, **4** – JOGSZABÁLY, KOMMENTÁR, **5** – JOGESET, **6** – EGYÉB

2 Bevezető

Tágabb értelemben az « ügyfél » fogalomkörbe tartozik mindenki, aki adott közigazgatási szervezettel kapcsolatba kerül a legkülönbözőbb szerepkörökben. Ebben az értelemben beszélünk a közigazgatás közönségéről. Miért fontos az ügyfél fogalom kiterjesztése? A közigazgatásnak a hivatali eljárásokban érintett ügyfelein túl kiterjedt kapcsolatrendszere van. Mindazok a természetes és jogi személyek, akiknek, ill. amelyeknek bármilyen „dolga van" az állami szervekkel, önkormányzatokkal, közszolgáltatókkal, amelyek működéséért a közigazgatás a felelős, alkotják a közönségét. Ez korántsem új felismerés. Magyary Zoltán közigazgatás-szervezési iskolája következetesen képviselte ezt a felfogást. Mindenki, aki bármilyen célból, ügyben kapcsolatba kerül a közigazgatással, joggal várja el, hogy igényét a lehető leggyorsabban, legteljesebben, a legmagasabb színvonalon teljesítsék.

A képzés egész felépítésének a bemutatása.

- A képzés céljainak és menetének ismertetése

A tréner a fő gondolati egységeket mutatja be a flipchartra előzetesen feltüntetett témakörök alapján:

A különleges bánásmódot igénylő ügyfelek kezelését biztosító, speciális, ügyfélkapcsolati készségek fejlesztése, ezen belül:

1. Etikus ügyfélszolgálat, empátia.
2. Különleges bánásmódot igénylő (nehéz) ügyfelek típusainak, sajátosságainak és magatartásmódjainak meghatározása
3. Kommunikáció…….
4. Ügyfélszolgálati munka során jelentkező konfliktushelyzetek megoldásának módszerei
5. Ügyfélkezelési helyzetekben jelentkező szorongás, stressz kezelésének eszközei
6. Back-office ügyfélszolgálat, a telefonálás szabályai

A tréner ismerteti a két nap időbeosztását és kiosztja a résztvevői munkafüzetet és aláíratja a jelenléti ívet.

3 A megvalósítás módszere, formája

3.1 1.1 Cím: Etikus ügyfélszolgálat, empátia

Összefoglalás (az adott szakaszhoz)

Az 1.1. almodul célja:

A fejezet elsajátításával a résztvevő felismeri az ügyfélszolgálati tevékenység során előforduló lelki jelenségek alaptípusait, kompetenciákat, felsorolja kezelésükhöz szükséges tulajdonságokat**.** Cél, hogy a képzésben részvevő megismerje saját empatikus képességeit, s

A kapcsolódó feladat(ok) megnevezése, rövid és lényegre törő leírása:

- **1.1.1. feladat: Bevezetés**
- **1.1.2. feladat: Ügyfélszolgálati kompetenciák**
- **1.1.3. feladat: „Kéztükrözés”**
- **1.1.4. feladat: Buda Béla empátia teszt**
- **1.1.5. feladat:” *„Hallgatni egymásra”*”**

Felhasználandó diák: 1-16. dia

Résztvevői segédanyag: 41.oldal

A tréner feladata az adott szakaszban:

-

Időkeret: 2 óra

Szükséges eszközök:laptop, projektor, filcek, tollak, kitűzők, hurkapálcák flipchart, feladatlapok, munkafüzet,

3.1.1 1.1.1 Gyakorlat: Bevezetés

A feladat rövid meghatározása és leírása:

CÉL

Oldani a kezdeti feszültséget, elősegíteni az ismerkedést, megismertetni a programmal a résztvevőket. A közös munka alapjainak megteremtése, célok megfogalmazása, elvárások tisztázása. A téma ismertetése

LEVEZETÉS

Tréneri instrukció:

A bevezető gyakorlat során a tréner bemutatkozása után ismerteti a két nap programját, elősegíti a ráhangolódást a témára a bevezető gondolatok elmondásával.

A NYITÓGYAKORLAT MEGFOGALMAZÁSA

-
- Megkéri a résztvevőket, hogy egy kitűzőre írják fel a nevüket és egy szimbólumot, amely legjobban illik rá. (mivel 50 fő résztvevőre számíthatunk, ezért a résztvevők bemutatkozására sajnos nincs idő, kisebb létszámnál ez lehetséges)
- Következő lépésként: levetíti a képzésben résztvevőknek a http://www.youtube.com/watch?v=1zqjE-iHMK8 az 0:55''-ig (No comment ügyfélszolgálat
- **A tréner f**elírja a vonallal két részre osztott flip-chartra, hogy „Elvárásaim az ügyfélszolgálati tréninggel kapcsolatban". és a „Elvárásom személyes fejlődésemmel, ügyfélszolgálati munkámmal kapcsolatban" Ez lesz a gondolatindító gyakorlat alapja. Majd megkéri a hallgatókat, hogy munkafüzetük **4. oldalán** írják fel elvárásaikat.
- 1-2 perc várakozás után, felszólítja a résztvevőket, aki szeretné megosztani az elvárásait, az mondjon egy-két elvárást. Fontos!! aki nem akarja megosztani, azt ne erőltessük.
- Az így elkészült flip-chart lapot az egyik falra ragasztják, és a tréning zárásakor visszatérnek rá.

VÁRHATÓ HATÁS

Az elején általában visszahúzódóak a résztvevők: pl: de a finom humor és nem direkt személyesség, a nyitott non-verbális jelzések, megnyitja a résztvevőket, felszabadítja a kreatív energiákat, ami jó hatással van a tréning menetére.

SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK

Kitűzők, filcek, tollak, flipchart, projektor, résztvevői munkafüzet,

IDŐIGÉNY

A gyakorlatra kb 20-25 perc, a csoport létszámtól függően. Mivel a tréning első ráhangoló gyakorlatáról van szó, ennek jelentősége nagyobb, mint a többi ráhangoló gyakorlatnak.

Hagyd, hogy a csoport elmélyüljön! Ha Te nem sietsz, a csoport sem fog sietni.

3.1.2 1.1.2. Gyakorlat: Ügyfélszolgálati kompetenciák

A feladat rövid meghatározása és leírása:

CÉL HOGY fejezet elsajátításával a résztvevő felismerje az etikus ügyfélszolgálati tevékenység során előforduló lelki jelenségek alaptípusait, kompetenciákat, felsorolja kezelésükhöz szükséges tulajdonságokat.

LEVEZETÉS

Tréneri instrukció:

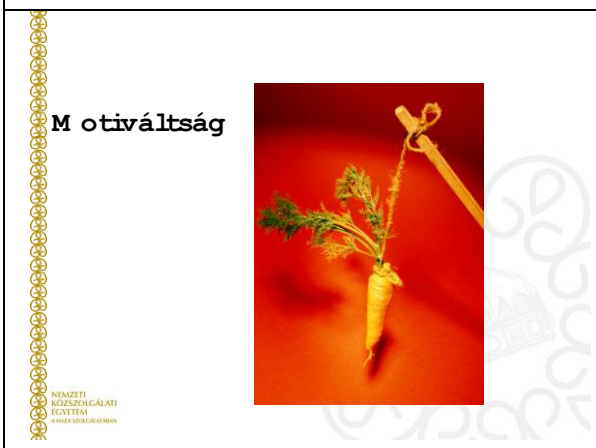
Power-point vetítés, frontális előadás

A GYAKORLAT MEGFOGALMAZÁSA

Tréneri bevezető a ppt vetítés előtt:

- Az ügyfélkiszolgálás munkakör ellátására nem mindenki alkalmas azonnal az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálására. A szükséges képességek egy része közvetlenül tanítható és tanulható. Egy másik – a lelki jelenségekkel szorosan összefüggő – része pedig, mint a személyiség meglévő tulajdonsága fejleszthető, ha hiányzik – esetleg – kialakítható. Az alábbiakban azokat az ügyfélkapcsolati jelenségeket foglalom össze, amelyek a munkatársak sajátos lelki válaszreakcióit, pszichológiai adottságait feltételezik, e tulajdonságaikat érintik, mozgósítják. Az ügyfélszolgálatot ellátók elvárt pszichológiai alkata, képességei a kompetenciarendszer szerves részét képezik, az etikus ügyfélszolgálati munkában mert az - igazság pillanatában - az ügyfélkiszolgáló személyisége maga a hivatal, és annak szolgáltatása. Az ügyfélszolgálati tevékenység során előforduló lelki jelenségek, kezelésükhöz szükséges tulajdonságok felsorolásával, tömör bemutatásával az a célunk, hogy felismerhetővé tegyük azokat a gyakorló ügyfélkapcsolati munkatársak számára, és felhívjuk jelentőségüket az ügyfelek kiszolgálásában. Bemutatásuk segíthet abban, hogy a mélyebb, tudatosabb önismeret, célzottabb önmegfigyelés eredményeképpen segíthet ráirányítani a figyelmet személyiségük erősségeire vagy gyengeségeire.

Az ügyfél félelme 	Ügyet intézni nem akarunk, nem szeretünk, tartunk tőle, hogy nem vagyunk kellően felkészültek, nincs bizalmunk a hivatalban, tartunk tőle, hogy nem megfelelően fognak velünk bánni. A legkisebb jelek is, amelyek ennek ellenkezőjét bizonyítják különös jelentőséget kapnak, sőt túlértékelődnek. Az esetleges félelmet, amely az ügyintézéssel kapcsolatban felmerülhet, csökkenthetjük úgy, hogy az ügyfelet megnyugtatva az ügyintés sikeres és gördülékeny legyen.
Udvariasság és természetesség 	Ma még akár meghökkentő is lehet, ha egy hivatalban előzékenyen, figyelmesen (apró gesztusokkal, pl. megszólítás az ügyfél nevén, « hálásan köszönöm », « legyen szíves, tegye meg, hogy ... », « ez igen, ez a nyomtatvány teljesen rendben van »), türelmesen, természetes egyszerűséggel (pl. nyelvhasználatban, a szakzsargon kerülésével), megnyugtató módon bánnak az ügyféllel. Az ilyen ügyintézői hozzáállás felszabadítóan hathat az ügyfélre, és hasonló magatartásra készteti.
 Pozitív beállítódás	A jóindulatú hozzáállás, kellemes kedélyállapot, barátságos viszony, megelőlegezett bizalom lebontja azt a félelmet (lásd előbb), a lélektani falat, akadályt, amelyet sokszor az ügyfél – régi, rossz beidegződés, tapasztalat alapján, gyakran minden konkrét alap, aktuális fenyegetettség nélkül – épít magának, nehezítve ezzel a saját dolgát, a vele való kapcsolatot. Pozitív gesztusokra az emberek szintén pozitív módon reagálnak.

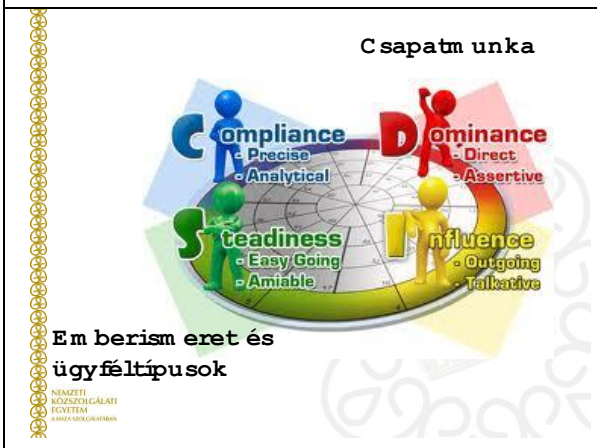
	Az « üzenet », hogy minden bizonnyal meg fogjuk, meg tudjuk oldani a problémát, az ügyintézés sikeres lesz – ha nem merül föl valamilyen rendkívüli körülmény – megkönnyíti a helyzetet, s ún. önbeteljesítő jóslatként fog működni, segíti mindkét felet abban, hogy a várt, normális kimenetelhez vezessen. Arra készíteti mindkét felet, hogy az erőfeszítés, figyelem, alaposság meg fogja hozni a gyümölcsét.
	A közigazgatási ügyfélkapcsolatokban – az esetek túlnyomó többségében – különösen fontos az egyenrangú viszony megteremtése, annak megélése, ami nemcsak az eljárások természetéből, a szolgáltatási jellegből, de az ügyfél többféle potenciális szerepéből is egyenesen következik. Az egyenrangú közigazgatási ügyfélkapcsolat a hétköznapi demokrácia egyik legfontosabb színtere.
	Belső és külső késztetés szükséges ahhoz, hogy ne csak az ügyfélnek, hanem az ügyintézőnek is fontos legyen az ügyfélszolgálás, ügyintézés eredményessége. A teljesítmény-kontroll és ösztönzési rendszer biztosíthatja a külső, és a megfelelő tartalmú, színvonalú személykiválasztás, személyzetfejlesztés, valamint a szervezeti kultúra garantálhatja a belső késztetést.
 Figyelmes meghallgatás — Az értő figyelem	*Kooperativitás* — Az ügyintézésben való segítőkész együttműködés lényege az, hogy mindkét fél a szerepéből adódó képességeit, lehetőségeit, ismereteit kölcsönösen és proaktív módon mozgósítja az ügyintézés sikeressége érdekében. A legjobb lépések és megoldások előrelátó kiválasztása, a konkrét, személyes helyzethez való rugalmas és kreatív alkalmazkodás, az egyoldalú áthárítás kerülése lehetnek például az « egy hajóban evezünk »

elsajátítható, gyakorolható. Célja, hogy ne azt halljuk csak, amit hallani akarunk, hanem azt, amit mondani akarnak nekünk, várnak tőlünk	típusú kapcsolat elemei.
 Az ügyfélszolgálati munka lényegi tevékenysége a tájékoztatás, s ebben nagy előny a jó emlékezet.	Rendkívül jó benyomást tesz az ügyfélre a gyors, pontos, teljes válasz, amely az átlagon felüli memóriára utal (pl. vasúti utastájékoztatás). Az emlékezet fejleszthető, segédletekkel (sajátos feljegyzésekkel) támogatható, s különösen értékes, ha személyes tartalmat kap, amikor az ügyintéző emlékszik az ügyfélre, nevére, ügyére, amiben akár a legegyszerűbb ügyfélkezelő számítógépes rendszerek is rendkívüli szolgálatokat nyújthatnak az ügyintéző számára. Ne feledjük azonban, nemcsak a számítógép, de saját memóriánkat is rendszeresen frissíteni kell.
 A személyes munka szervezettsége az ügyfélszolgálati tevékenységben kiemelkedően fontos. Az ún. just in time (mindent a megfelelő időben) szervezési módszer az ügyfélszolgálati tevékenységben a legfontosabb.	Mindennek kéznél kell lennie, mindennek működnie kell, amikor az ügyfél ott van, bejelentkezett, válaszra vár. Az ügyintézőnek a jól szervezett « irodaüzem » megbízható « fogaskerekeként », saját munkáját hatékonyan szervezve, kell működnie. A szervezőkészség annak felismerését, elismerését és a megfelelő időben történő kiszolgálását, a veszélyeztető és akadályozó tényezők előrelátását, gyors felismerését és elhárítását jelenti, amitől a dolgok folyamatosan és jól működnek, vagy elromolhatnak.

 Felelősségérzet és -vállalás **Megbízhatóság és határozottság** *Felelősségérzet és -vállalás* —A munkatársnak azzal a felelősséggel kell végeznie a munkáját, az ügyfél számára ő a hivatal. A felelősségérzet az intézkedések következményei, a siker és kudarc, az elismerés és elmarasztalás tudatos vállalása és elviselésének, a szembenézés képessége.	*Megbízhatóság és határozottság* — Az ügyintéző az intézmény nevében vállal felelősséget, kötelezettséget (pl. határidő, megfelelő tájékoztatás személyesen, telefonon, más módon), miközben saját személye van előtérben az ügyfél számára. Akkor tekinti őt és rajta keresztül megbízhatónak az ügyfél, ha pontosan teljesíti ígéreteit, a dolgok az előjelzések szerint alakulnak, az információk pontosak. A határozottság, döntésképesség a megbízhatóság kritikus mozzanata. Ha pontosan tudjuk mi a helyzet, mi a teendő, akkor a leghatározottabban kell tudnunk eldönteni, s döntésünket, lépésünket (adott esetben a hivatal intézkedését) képviselni.
Meggyőző kommunikáció Nem csak jó fülekkel kell rendelkezni még a gyenge jelzések vételére is (lásd fentebb: figyelmes meghallgatás),	de az ügyintézőnek rendelkeznie kell a meggyőző érvelés képességével is különböző, főleg kritikus helyzetekben (lásd: probléma- és konfliktuskezelés).A meggyőzőképesség alapfeltétele számos korábban említett képesség, úm. az empátia, megbízhatóság, felelősség-vállalás és még néhány. Mindezek együttesen hitelessé teszik az ügyintézőt. További készségekre van azonban szükség egy-egy tárgyalás során az elfogadás elérésére, különösen akkor, ha az információ, intézkedés nem a legkedvezőbb az ügyfél számára.

Kreatív problémakezelés — Mindenek előtt a problémákra való érzékenység szükséges ahhoz, hogy a normálistól, a várt, szándékolt helyzettől való eltérést, mint kihívást mielőbb felismerjük. A probléma módszeres értelmezése, feldolgozása, kategorizálása (pl. nehéz, de ismert, nagyon zűrös ritka, az ügyfélre tartozó vagy belső probléma) akárcsak logikus végiggondolása elvezethet az adott helyzetre szabott elegáns, nem rutinjellegű megoldáshoz.

Konfliktuskezelés — Az érdekek, vélemények, helyzetmegítélés ütközése – különösen problémás esetekben – az ügyfélkiszolgálás természetes velejárói. « Normális » esetben például panasz, kifogás, reklamáció formájában jelennek meg. A konfliktuskezelés az ügyintézőtől mindenek előtt a jelenség természetességének elfogadását, az érzelmektől való elvonatkoztatás, és azok visszaszorításának, a tolerancia, az őszinteség, a tárgyszerűséghez való ragaszkodás (az ügyfélnek éreznie kell, hogy a számára negatív kimenetel az ügyintézőnek nem személyes érdeke), a módszeres problémafeltárás (lásd fentebb), az álláspontok módszeres ütköztetésének, kompromisszum keresésének és elfogadásának, szükség esetén a konfliktus által nem érintett, független közvetítő elismerésének, a saját hiba, tévedés beismerésének és a kompenzáció, sajnálat-, elnézés-, bocsánatkérés, diszkréció, képességeit, készségeit feltételezi. A közigazgatási eljárás kötelező eleme a jogorvoslat lehetőségeiről való tájékoztatás.



Emberismeret és ügyféltípusok —Az emberismeret készségének fejlesztése mellett hasznos a különböző ügyféltípusok és « kezelésük » általános szabályainak megismerése (később bővebben).

Csapatmunka — Az ügyfelek kiszolgálása jellemzően kollektív tevékenység. A háttérmunkatárs, a kapcsolódó, alternatív, kiegészítő szolgáltatásokat ellátók egyazon munkacsoport tagjai akkor is, ha nem közös térben dolgoznak. A csapatmunka személyes követelményeinek való megfelelésen túl a szervezeti kultúra, irányítási rendszer intézményes része, technikája is. Az ügyfélkiszolgálás nem a magányos hősök terepe.

 Önkontroll — Az ügyintézőnek az ügyféllel való foglalkozás közben folyamatosan figyelnie kell önmagát,	az alap- és a metakommunikációs (pl. érzelmeink kifejeződését) folyamatot, tágabban az ügyfélkiszolgálás percről-percre változó helyzetét. *Stressztűrés, -kezelés* — A tömeges, rosszul szervezett, nem megfelelő technikai feltételek és munkakörülmények mellett folyó, gyakran ismétlődően konfliktusos ügyfélkiszolgálás törvényszerűen vezet stresszhelyzet kialakulásához, amelyet az emberek különbözőképpen – a stressz-érzékenyek nehezen – tudnak elviselni.
 tudjuk önmagunkat és joggal várjunk el megbecsülést másoktól – az ügyfelektől – is. Önbecsülés és önfejlesztés — Az önmagunkkal való törődés első lépése az önértékelés és önbecsülés, amelynek kulcsa az önismeret (lásd fentebb). Adni magunkra, önmagunkkal törődni, legtágabb értelemben annyi jelent, mint megvalósítani önmagunkat. Az ügyfélszolgálati munkatárs számára az egyik legfontosabb « terep » erre a hivatásszerűen végzett ügyfélkapcsolati munka.	Önismeret és önbizalom — Ahhoz, hogy az ügyintéző magabiztos, kiegyensúlyozott, megbízható, határozott lehessen, a külső körülményeken (pl. biztonságérzet, megbecsülés) túl, jól kell ismernie önmagát és bíznia kell saját magában, képességeiben. Az önismeret – nagyon leegyszerűsítve szükségleteink, igényeink és az ehhez rendelkezésre álló képességeink, készségeink tartalmának, állapotának átlátása – megtanulható és elmélyíthető. Tudnunk kell képességeinket, értékünket, hogy becsülni Az ügyfél számára az ügyintéző a hivatal maga. A legfontosabb, hogy elfogadjuk önmagunk folyamatos fejlesztésének (divatos kifejezéssel, az egész életen át tartó tanulás, fejlődés) követelményét, az természetes igényünkké váljon. Ehhez – az önismereten és önbecsülésen túl – elsősorban nyitottnak, az újra és változásra fogékonynak kell lenni.

NEMZETI
KÖZSZOLGÁLATI
EGYETEM
A HAZA SZOLGÁLATÁBAN

Empátia

Az KAB ügyfélszolgálati munkatárs kompetenciái[3]

Elengedhetetlen kompetenciák	***ügyfélközpontúság***	Fontos számára, hogy felderítse és kiszolgálja az ügyfelek igényeit. Az eljárási szabályok betartása mellett törekszik az együttműködésre.
	szabálykövetés	A jogszabályokat és a munkahelyi szabályokat maradéktalanul betartja. Képes a helyzethez illő szabály felismerésére, és helyes alkalmazására.
	stressz tűrés	Stresszhelyzetben is higgadtan és hatékonyan dolgozik.
	etikus magatartás	Fontosak számára az etikai normák, az erkölcsi fedhetetlenség. Etikus magatartást tanúsít munkája során.
	felelősségtudat	Felelősséget vállal kijelentéseiért, cselekedeteiért és hibáiért. Munkáját lelkiismeretesen, felelősségének tudatában végzi.
	konfliktuskezelés	Jól kezeli a konfliktushelyzeteket, sikeresen megbirkózik a munkájából adódó feszültséggel. A konfliktusok megoldásában konstruktív, együttműködő.
Fontos kompetenciák	***monotónia tűrés***	Az egyhangú, rutin jellegű munkát is fegyelmezetten végzi.
	problémamegoldás	Képes a felmerülő problémákkal való szembenézésre, ok-okozati összefüggéseinek meghatározására, megoldási alternatívák felvázolására. Gyorsan reagál.
	terhelhetőség	Esetlegesen többlet-feladatok teljesítését is magára vállalja és ilyenkor is minőségi munkát végez, magas teljesítményt nyújt.
	minőségre törekvés	Magas színvonalú szolgáltatást nyújt, minőségi munkára törekszik, igyekszik hibátlanul dolgozni.
Előnyös kompetenciák	***egyenlő bánásmód***	Az egyenlő bánásmód elvét követi. Senkit nem részesít valamely tulajdonosága, csoporthoz tartozása miatt előnyös vagy hátrányos megkülönböztetésben.
	váratlan helyzetek kezelése	Munkavégzése során felmerülő előre nem látott helyzetekben képes megoldást találni, megőrzi a nyugalmát.
	rugalmasság	Jól alkalmazkodik a változó helyzetekhez, szabályokhoz. Nyitott az új eljárásokra és azok alkalmazására.
	egyenletes teljesítmény	Folyamatosan kiegyensúlyozott, jó minőségű munkát nyújt, jelentős teljesítményingadozás nélkül.

VÁRHATÓ HATÁS

[3] A Kormányablak ügyintézők kiválasztása során alkalmazott kompetenciamodell alapján. (NKI, 2012)

A hallgatóság valószínű, hogy inaktívvá válik.

SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK

Projektor, laptop

IDŐIGÉNY

kb. 15'

3.1.3 1.1.3. Gyakorlat: „Kéztükrözés"

A feladat rövid meghatározása és leírása:

Cél : Személyközi kommunikáció gyakorlása non-verbális eszközökkel, empátia fejlesztése

LEVEZETÉS

Tréneri instrukció: A frontális előadás után a résztvevők aktivizálása. Páros gyakorlat, lényeges, hogy legyen elegendő hely aároknak.

A GYAKORLAT MEGFOGALMAZÁSA

- Megkérjük a résztvevőket, hogy párban egymás felé fordulva álljanak szembe. Felhívjuk a figyelmet, hogy a gyakorlat alatt nem szabad megszólalniuk, csakis a másikra figyelniük csöndben. A tréner jelére a kezüket tenyérrel szembefordítják partnerük tenyerével. Először a pár egyik tagja mozgatja mindkét kezét a tenyér síkjában, tetszés szerinti irányokban (fel-le, jobbra-balra, keresztbe, körbe stb.)A pár másik tagja tükörként követi kezével a mozgást.
- Kb. 2 perc elteltével a tréner megkéri a résztvevőket, hogy szerepet cseréljenek. Most a pár másik tagja lesz a vezető. Ez is kb 2 percig tartson.
- Ezután minden pár tagja mindkét kezüket úgy emelik fel, hogy szembekerülő mutatóujjuk közé egy-egy hurkapálcikát tartsanak, vagyis közöden tartják a két hurkapálcikát. Először megint a pár egyik tagja mozgatja a kezét kb 2'-ig, majd cserélnek és a pár másik tagja vezet, és párja követi a mozdulatait. Cél, hogy ne essen le a hurkapálcika. (A tréner irányíthatja úgy a párokat, hogy egymással is interakcióba léphessenek a párok, pl. egyik pár átbújhat a másik pár pálcái alatt)
- Végül a csoport leül és beszámolnak érzéseikről, együttműködésükről, megbeszélik a tanulságokat.

VÁRHATÓ HATÁS

A hallgatóság valószínű, hogy aktívabbá válik, meismerik, hogy a másikra való figyelést, figyelmet.

SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK

A létszámnak megfelelő számú hurkapálcika

IDŐIGÉNY

kb.15'

3.1.4 1.1.4. Gyakorlat: Buda Béla empátia teszt kitöltése

CÉL hogy a képzésben részt vevő megismerje saját beleérző képességét

LEVEZETÉS

Tréneri instrukció: A résztvevők egyéni feladatmegoldása, ezért a feladat pontos ismertetése lényeges. Hívja fel a figyelmet, hogy önmaguk megismerése a cél, nincs rossz megoldás, az eredményeket nem ismertetjük, ezért legyenek a résztvevők őszinték a kitöltésnél.

GYAKORLAT MEGFOGALMAZÁSA

- A tréner megkéri a résztvevőket, hogy a hallgatói munkafüzet **10. oldalán** lévő tesztet egyéni munkában töltsék ki.

1.1.4. feladat

Buda Béla empátia tesztje

A kérdőív harminchárom állítást tartalmaz.
A vizsgált személynek meg kell jelölnie, melyik állítással ért egyet, és melyikkel nem. Egyes állítások elfogadása az empátiás hajlam jele, mások elfogadása éppen az empátia hiányát mutatja.
Az alábbiakban bemutatjuk ezt a skálát. Az egyes állítások után zárójelben található + és – jel azt fejezi ki, hogy az állítással egyetértők rendelkeznek-e empátiás tendenciával, vagy nem.

1. Szomorúvá tesz, ha egy csoportban magányos idegent látok. (+)
2. Az emberek túl sok érzékenységet mutatnak az állatok iránt. (–)
3. Gyakran bosszant, ha az emberek a nyilvánosság előtt jelenetet rendeznek. (–)
4. Felbosszantanak az olyan boldogtalan emberek, akik csak magukon sajnálkoznak. (+)
5. Én is ideges leszek, ha a többiek körülöttem idegesnek látszanak. (+)
6. Ostobaságnak tartom azt, hogy az emberek boldogtalanságuk miatt sírnak. (–)
7. Hajlamos vagyok arra, hogy barátom problémáiba érzelmileg beleéljem magam. (+)
8. Néha a szerelmes dalok szövegei mélyen megindítanak. (+)
9. Hajlamos vagyok elveszíteni az önuralmamat, ha rossz hírt viszek az embereknek. (+)
10. A körülöttem levő emberek nagy hatással vannak hangulataimra. (+)
11. A legtöbb idegen, akivel találkoztam, hűvösnek és érzelem nélkülinek látszott. (–)
12. Jobban szeretnék szociális gondozó lenni, mint kiképzésükben részt vevő központban dolgozni. (+)
13. Nem fogok kiborulni csak azért, mert egy barátom kiborult. (–)
14. Szeretem nézni az embereket, amikor ajándékot bontanak ki. (+)
15. A magányos emberek valószínűleg barátságtalanok. (–)
16. Síró embereket látva feldúlt leszek. (+)
17. Némely dal boldoggá tesz. (+)
18. Igazából bele tudom élni magam egy regény szereplőinek érzéseibe. (+)
19. Nagyon dühös leszek, ha azt látom, hogy valakivel kegyetlenül bánnak. (+)
20. Képes vagyok arra, hogy nyugodt maradjak, akkor is, ha a többiek körülöttem idegesek. (–)
21. Ha egy barátom a problémáiról kezd beszélni, megpróbálom a társalgást másra terelni. (–)
22. Mások nevetése nem ragad rám. (–)
23. Néha a moziban azon szórakozom, hogy körülöttem sírnak vagy szipognak. (–)
24. Képes vagyok döntést hozni anélkül, hogy az emberek érzései befolyásolnának. (–)
25. Nem vagyok képes továbbra is jól érezni magam, ha az emberek körülöttem lehangoltak. (+)
26. Nehéz azt látnom, hogy némely dolog mennyire kiborítja az embereket. (+)
27. Teljesen kiborít, ha látom, hogy egy állatot kínoznak. (+)
28. Könyvekbe vagy filmekbe beleélni magát az embernek egy kicsit ostoba dolog. (–)
29. Felháborít, ha idős embereket segítség nélkül látok. (+)
30. Ha valakinek a könnyeit látom, az inkább bosszant, mint együttérzést vált ki belőlem. (–)
31. Nagyon magával ragad a film. (+)
32. Gyakran azt találom, hogy a körülöttem levő emberek izgatottsága ellenére is hűvös maradok. (–)
33. A kisgyerekek néha értelmetlenül sírnak. (–)

A harminchárom állítás segítségével harminchárom pontot szerezhet a maximális empátiás tendenciájú ember, aki minden + jelzésű válasszal azonosult, és minden – jelűt elutasított, míg a maximálisan hiányzó empátiát harminchárom mínusz pont – az előbbi válaszok ellentett helyzete – mutatja.

Forrás: Buda Béla, Empátia, A beleélés lélektana, Folyamatok, alkalmazás, új szempontok, Urbis Könyvkiadó, 2006.

VÁRHATÓ HATÁS

A résztvevők önálló munkával kitöltik a kérdőívet

SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK

tollak, résztvevői munkafüzet

IDŐIGÉNY

kb. 5 perc

3.1.5 1.1.5. Gyakorlat: „ Hallgatni egymásra”

A feladat rövid meghatározása és leírása:

CÉL

A résztvevők ügyfelekkel kapcsolatos empátiás készségének fejlesztése

LEVEZETÉS

Tréneri instrukció:

Tréneri bevezetőjében tisztázza az empátia fogalmát. Először kérdést tesz fel a résztvevőknek, hogy ki mit ért empátia alatt.

A válaszokban elhangzó kulcsszavakat flipchart lapra rögzíti.

Ezután a flipchart lapra rögzíti következőt:

empátia = beleérző képesség

Amennyiben még szükséges, példák alapján közösen a csoporttal értelmezik a fogalmat. Ehhez a tréner megkéri a résztvevőket, hogy mondjanak példákat az ügyfélkapcsolatokban az empátiára.

A tréner felhívja a figyelmet arra, hogy a fejlett beleérző képesség megfelelő alkalmazása a hatékony ügyfélkapcsolati kommunikáció fontos tényezője. Az empátián alapuló technika a nézőpontváltás. Az empátia fogalma és szerepe a hatékony ügyfélkezelésben.

A tréner elmondja, hogy „jó” és „rossz” fogalmait most elsősorban az ügyfél elégedettsége szempontjából kell értelmezni, természetesen a folyamat hatékonyságát sem figyelmen kívül hagyva.

A GYAKORLAT MEGFOGALMAZÁSA

A tréner felolvassa az alábbi történetet:

Volt egyszer egy ember, akinek nem működött jól a házassága. Amikor tanácsot kért, így szólt a mester: - Meg kell tanulnod meghallgatni a feleségedet.

A férfi megfogadta a tanácsot, és visszajött egy hónap múlva, és beszámolt arról, hogy megtanulta a felesége minden szavát, amit mond. Ekkor nevetve azt mondta a mester: - Akkor, most menj haza, és halld meg minden szavát, amit nem mond ki.

A tréner itt hagyjon időt arra, hogy a résztvevők végiggondolják a leírandókat!

1.1.5. feladatlap

Lehetséges kérdések a visszacsatoláshoz:

- Ön mit gondol a mester két tanításáról?

- Hogyan értékeli önmagát a másokra való odafigyelés terén?

- Ön mennyire hallja meg a ki nem mondott dolgokat, illetve mennyire tud a sorok között olvasni?

- Konkrétan mit tanulhatunk ebből a kis történetből?

A tréner a feladatlap kitöltése után a csoport tagjaival beszélje meg az általánosítható tapasztalatokat.

Ezután röviden összefoglalja az empátiával kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat.

Elméleti összegzés a tréneri összefoglalóhoz

Az empátia feltételei

- Társas helyzet, közvetlen kommunikációs kapcsolat (nem feltétlenül verbális: gesztusok, tekintetek, mimika)
- Tudatosság
- A tapasztalatok megnevezése értelmezése
- A személyiség akaratlagos odafordulása
- Figyelem

Az empátia fokozatai

- A másik helyzetének átgondolása, szociális helyzetének ismerete. Logikai behelyettesítés.
- Érzelmek megértése: pl. mennyire szeretnek/utálnak minket.
- A másik fél rejtett érzelmi üzeneteinek felfogása. Rejtett vágyak megértése. Érzékenység a metakommunikatív eszközökre.
- Érzelmi ellentmondások és kettősségek, alig tudatos vagy elfojtott érzelmek beleéléses megértése.
- Egyedi lelki folyamatok teljes összefüggésének, belső logikájának megértése. Jobb magyarázat a másik fél lelkiállapotáról, viselkedéséről, mint amit ő maga megérthet.
- Pszichiátriai szint. A lelki folyamatok történetiségének megértése. Személyiségfejlődés, élmények kialakulása.

Az empátiát fejlesztő hatások

1. Érzelmekkel telített kapcsolatok
2. Bizonyos mellérendelt munkakapcsolatok
3. Sorscsapások (pl. súlyos beteg, fogyatékos a családban)
4. Élettapasztalat
5. Művészet

Az empátiát romboló hatások

1. Rossz közérzet, fájdalom, ilyet okozó betegségek
2. Félelem, szorongás, stressz
3. Mániás felhangoltság, depresszió, elmebetegség
4. Alkohol vagy kábítószerek fizikai károsító hatása
5. Heves szükségleti feszültségek: éhség, szomjúság, szexuális izgalom.

VÁRHATÓ HATÁS

Az egyéni munkát követően, a konzultáción élénkebbek lesznek a résztvevők

SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK

flipchart, tollak feladatlap

IDŐIGÉNY kb. 30 perc

Szünet – 15 perc

4 A megvalósítás módszere, formája

4.1 1.2. Cím: Önismeret, emberismeret, ügyféltípusok

Összefoglalás (az adott szakaszhoz)

Az 1.2. almodul célja:

Olyan, a gyakorlatban könnyen alkalmazható személyiség tipizálási módszert (DISC) megismertetni és begyakoroltatni, melynek segítségével a ügyfélszolgálati munkatársak hatékonyabban tudnak kommunikálni ügyfeleikkel.

Az almodul során megjelenő kompetenciák és ezek konkrét fejlesztési tartalma

Önismeret, személyiségismeret bővítése

A DISC szerinti egyes típusok gyors azonosítása

Az egyes típusokhoz tartozó meta-kommunikációs sajátosságok felismerése

Az egyes típusokhoz tartozó hatékony kommunikációs technikák gyakorlása

A kapcsolódó feladat(ok) megnevezése, rövid és lényegre törő leírása:

1.2.1. feladat: DISC színteszt kitöltése önértékeléssel, a DISC típusainak ismertetése.

1.2.2. feladat: Ügyfélkapcsolat-elemzés

1.2.3. feladat: *Hatékony kommunikáció az ügyféllel*

Felhasználandó diák: 1-13. dia

Résztvevői segédanyag: ..…. oldal

Időkeret: 2 óra

Szükséges eszközök:laptop, projektor, filcek, tollak, flipchart, feladatlapok, munkafüzet,

4.1.1 1.2.1 Gyakorlat: DISC színteszt kitöltése önértékeléssel a DISC típusainak ismertetése

A feladat rövid meghatározása és leírása:

CÉL Saját élményű önismeret fejlesztés a DISC rendszerében.

LEVEZETÉS

Tréneri instrukció: A gyakorlat módszertani típusa: egyéni munka, interaktív prezentáció

Munkaforma, szervezési mód: tesztkitöltés önértékeléssel, rövid prezentációkkal

A GYAKORLAT MEGFOGALMAZÁSA

DISC színteszt kitöltése önértékeléssel, a DISC rendszerének bemutatása.

A tréner bevezetőjében elmondja, hogy egy az ügyfélkapcsolati munkában jól használható rövid tesztet fognak a résztvevők kitölteni.

Felhívja a figyelmet arra, hogy

1. mindenki önértékeléssel értékeli ki a tesztet, azt nem kell senkinek sem megmutatni.
2. A kapott eredmény nem érték kategória, nem lehet azt mondani, hogy az egyik típus jobb, mint a másik. Ez a teszt azt mutatja meg, hogy nem vagyunk egyformák.

Ezután megadja a DISC teszt oldalszámát **.....** a résztvevői munkafüzetben, majd hagy tíz percet annak kitöltésére.

1.2.1. feladat

Milyen színű vagyok?

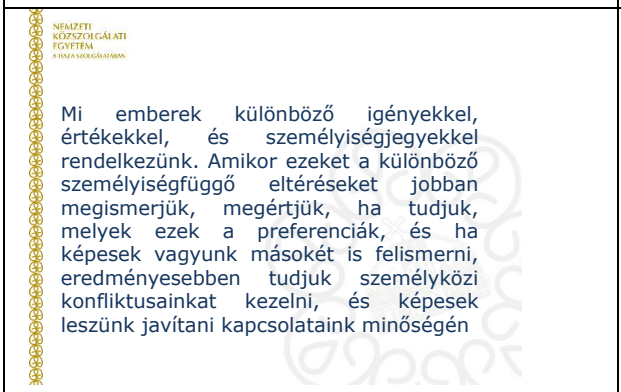
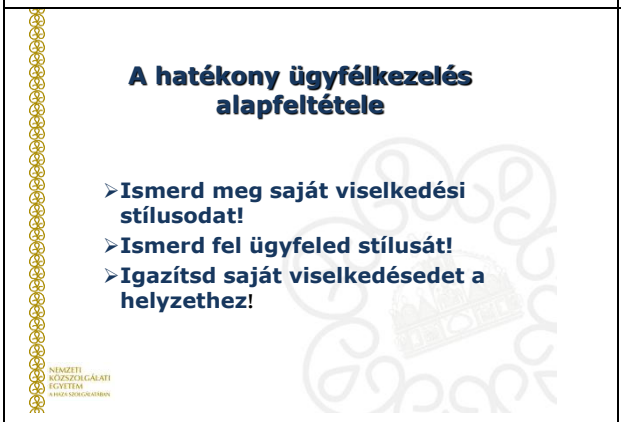
Válaszd ki a négy jellemző közül azt, ami leginkább jellemző rád és karikázd be!
Majd add össze választásaidat színek szerint.

1 Gondos és elemző Állandó és odafigyelő	C S	Befolyásoló és teátrális Jó stratéga és nyomuló	I D
2 Szeretetreméltó és gyors Megbízható és visszafogott	I S	Erőteljes és célorientált Rendszeres és logikus	D C
3 Nyugodt és kiegyensúlyozott Elhatározott és domináns	S D	Vidám és társaságkedvelő Pontos és részletekbe menő	I C
4 Önbizalommal teli és dinamikus Rendszeres és tömör	D C	Családias és kiegyensúlyozott Beszédes és könnyed	S I
5 Logikus és tisztafejű Egyenes és kérdésfeltevő	C D	Hűséges és alkalmazkodó Emberszerető és aktív	S I
6 Kapcsolatépítő és elfogadó Kifejező és reménnyel teli	S I	Hatalmat gyakorló és önérvényesítő Gondolkodó és önálló	D C
7 Meggyőző és rábeszélő Kérdező és elgondolkodó	I C	Gyorsan reagáló és kezdeményező Kiegyensúlyozott és mások miatt aggódó	D S
8 Eltökélt és önbizalommal teli Társaságkedvelő és vidám	D I	Hűséges és segítőkész Megbízható és korrekt	S C
9 Érzékeny és diplomatikus Pontos és kimért	S C	Bátorító és elismerő Eredményorientált és gyors	I D
10 Felelősségteljes és határozott Visszafogott és együttműködő	D S	Nyitott és társaságkedvelő Részletekbe menő és pontos	I C
11 Együttműködő és impulzív Racionális és tényszerű	I C	Kiegyensúlyozott és kedves Feladatra koncentráló és praktikus	S D
12 Elemző és alapos Barátságos és szórakoztató	C I	Versenyszellemű és irányító Jóindulatú és segítőkész	D S
13 Közvetlen és bizalommal teli Érzelemmel teli és lelkesítő	S I	Objektív és elemző Aktív és irányító	C D
14 Erős akaratú és célratörő Érvekre és tényekre koncentráló	D C	Érzelmileg motivált és magával ragadó Odafigyelő és érzékeny	I S
15 Rendszerben gondolkodó Vidám és népszerű	C I	Békítő és megnyugtató Iránymutató és erőt adó	S D
16 Meggyőző és mozgékony Határozott és azonnal cselekvő	I D	Fegyelmezett és lépésenként haladó Toleráns és nyugodt	C S
17 Empátiával teli és türelmes Független szellemű és fegyelmezett	S C	Feladatorientált és kompetitív Vitára kész és spontán	D I
18 Másokra hatni akaró és impulzív Odafigyelő és másokkal törődő	I S	Nem részre hajló és objektív Versenyre hívó és célratörő	C D
19 Rendszerben gondolkodó és felkészült Bátor és független	C D	Nyitott és extrovertált Tanácsadó és másokkal törődő	I S
20 Jól kommunikáló és erős akaratú Spontán és ötlettel teli	D I	A dolgokat átgondolni szerető és racionális Békéltető és harmóniára törekvő	C S
21 Jól szervezett és elgondolkodó Türelmes és másokat támogató	C S	Erős és hatékonyan érvelő Másokat bevonó és nyitott	D I
22 Objektív és kihívó Nyugodt és békés	D S	Tényekhez és a konvencióhoz ragaszkodó Élettel teli és befogadó	C I
23 Lelkesítő és energiát sugárzó Előrevivő és gyakorlatias	I D	Figyelmes és másokkal törődő Részletekbe menő és fókuszált	S C
24 Támogató és hűséges Független és bátor	S D	Elemző és alapos Társaságkedvelő és élettel teli	C I
25 Óvatos és pontos Egyenes és célratörő	C D	Optimista és feldobott Elfogadó és megbízható	I S

Melyik színt választottad a legtöbbször? Add össze a betűket és írd be a megfelelő kockába.

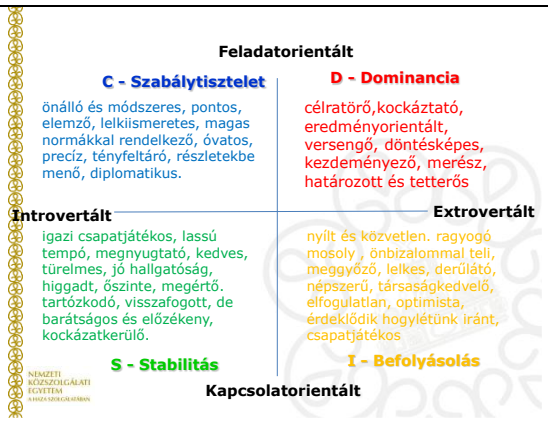
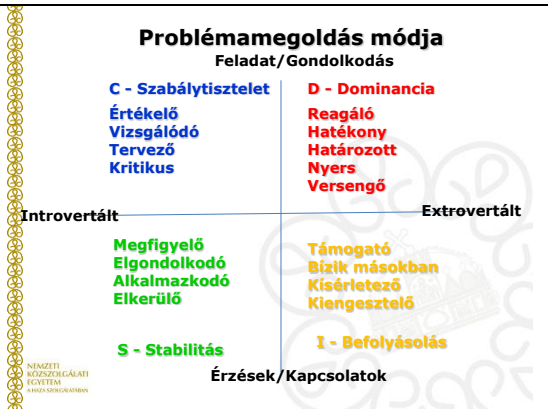
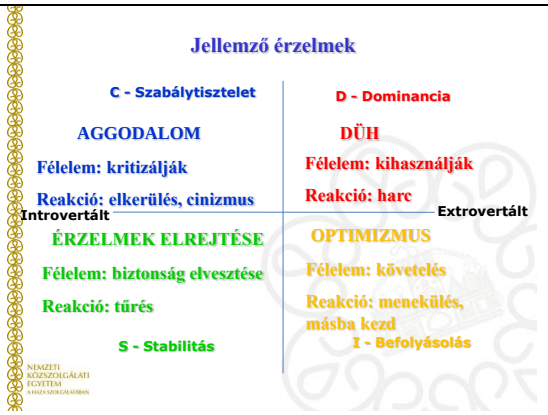
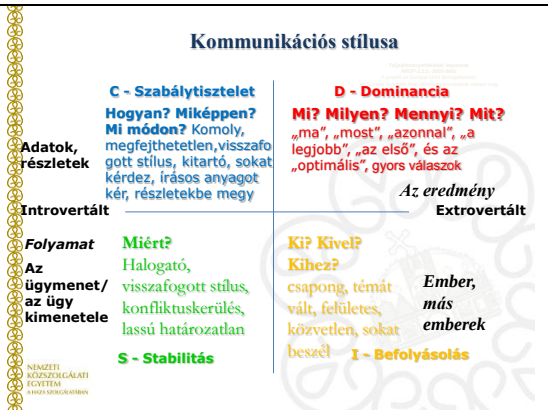
D Tűzpiros ☐ **I** Napsárga ☐ **S** Fűzöld ☐ **C** Hűvöskék ☐

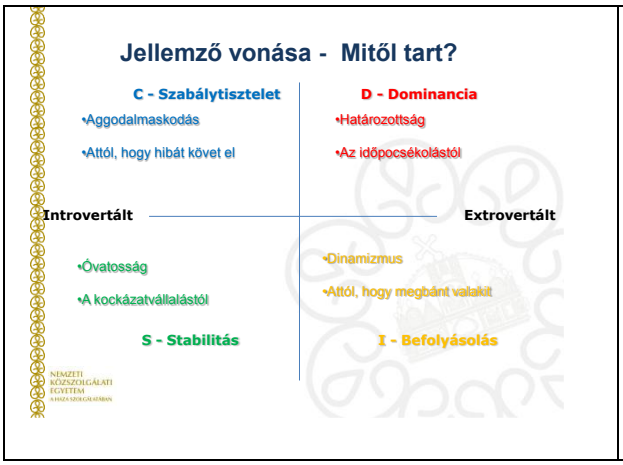
A teszt kitöltését követően a tréneri prezentáció részletesen bemutatja az egyes típusokat (piros-sárga- zöld-kék) és azok összefüggéseit az ügyfélkezelési kompetenciákkal. Interaktív prezentáció keretében közösen elemezzük az egyes típusok jelentőségét az ügyfélkapcsolatokban.

	Tréneri kiegészítés: egyrészt saját magunkból, másrészt eddigi élet-tapasztalatainkból indulunk ki.
	Tréneri kiegészítés a diához: Csak úgy lehet hatékonyan kezelni a különböző nehéz ügyfél szituációkat, ha jobban megismerjük önmagunkat és tárgyaló partnerünket.

 Egy személy, és szemlélői sokszor eltérő véleménnyel vannak egymás észlelt viselkedéséről, annak hatásairól, ez konfliktushoz vezethet, ami megfelelő kommunikációval elkerülhető.	**Tréneri kérdés:** Ki mit ért viselkedésen? **Tréneri kiegészítés:**A viselkedés az ember látható és észlelhető megnyilvánulásainak jellemzése. A viselkedést meghatározza a környezet, a személy motivációi, attitűdjei, mentális és testi állapota. A személy tettei, verbális, nem-verbális vagy meta-kommunikációján keresztül észlelhetjük viselkedését. **Tréneri kérdés:** Ki mit ért érzelmen? **Tréneri kiegészítés**:Az érzelem a személy, mentális (lelki) állapotának egy aspektusa, amely rendszerint az illető belső (szociális) és külső (fizikai) érzékelésének érzetéhez kötődik, azon alapszik. Pl. szeretet, gyűlölet, harag, undor, szomorúság, boldogság. Az érzelem az a terület, ahol a gondolat és a fiziológia sajátosan összefonódik, ahol az én elválaszthatatlan az énnel kapcsolatos, az ítélőképességre vonatkozó, magunkkal és másokkal szemben kialakuló egyéni észleléseinktől**.**
	Szangvinikus típus. Gyenge fogékonyság, de nagyfokú impulzivitás. (Lobbanékony, érzelmei gyorsan keletkeznek, a viselkedésre intenzíven hatnak, de nem tartósak.) *Kolerikus típus*. Erős fogékonyság és nagyfokú impulzivitás. (Érzelmei erősek és tartósak, a személyiséget cselekvésre ösztönzik.) *Melankolikus típus*. Erős fogékonyság, de kisfokú impulzivitás. (Lassan keletkező, de erős érzelmek, a cselekvésre azonban nincsenek ösztönző hatással.) *Flegmatikus típus*. Gyenge fogékonyság és kisfokú impulzivitás. (Érzelmei lassan

	keletkeznek, nem túl erősek, a viselkedést nem befolyásolják.)
DISC rendszer alapjai **Jung** **4 pszichológiai funkció:** • **érzés** • **gondolkodás** • **érzékelés** • **intuíció** **2 dimenzió** • **extraverzió** • **introverzió.**	
Történeti áttekintés III. **Jung egyik kortársa az amerikai d. William Moulton Marston 1928-ben hozta nyilvánosságra négyes modelljét, melyet DISC modellként ismerünk. A DISC rendszer kiindulási pontja, hogy viselkedésünket a problémák és kihívások -, az emberek, a változások, valamint a szabályok kezelésének módja határozza meg.** **Négy fő faktort határozott meg a viselkedés leírására:** **Dominance, Influence, Steadiness és Compliance. Ebből kapta a rendszer a nevét: DISC .**	Piros: domináns Sárga: befolyásoló Zöld: stabil, szilárd Kék: szabálykövető
Tiszta típusok **Négy fő faktort határozott meg :** **Dominance, Influence,** **Steadiness és Compliance.** **Ebből kapta a rendszer a nevét: DISC .** • **Tiszta D: a népesség 1,2%-a** • **Tiszta I: a népesség 1,0%-a** • **Tiszta S: a népesség 0,9%-a** • **Tiszta C: a népesség 0,3%-a** • **Leggyakrabban előforduló stílus a két vagy több stílus keveredése.**	

	A felső két kategória inkább feladat orientált, az alsó kettő kapcsolatorientált típus. A baloldali két típus inkább introvertált, a jobboldali két típus inkább extrovertált típus. Az egyes típusokhoz tartozó „hívószavak” a bemutatón láthatók. A következő dia bemutatása előtt a tréner megkérdezi a csoporttagokat, hogy véleményük szerint mi jellemzi az egyes típusok problémamegoldását? A jó válaszokat flipchart lapra rögzíti, majd bemutatja és elmagyarázza a diát.
	A következő dia előtt a tréner felteszi a kérést, hogy érzelmileg mitől félnek és vajon hogyan reagálnak ilyen helyzetben az egyes típusok. A jó válaszokat flipchart lapra rögzíti, majd bemutatja és elmagyarázza a diát.
	
	Főbb kérdései Mi érdekli Kommunikációs stílusa



A téma lezárásaként megkérdezi a résztvevőket, hogy volt-e tiszta típus (Nem valószínű, hogy lesz.) Ki mennyire tartja helyesnek magára nézve a teszt eredményét.

Tréneri segédanyag az összefoglaláshoz

A DISC négy alaptípusa

	Piros Uralkodó	Sárga Fecsegő	Zöld Távolságtartó	Kék Mindentudó
Igénye	Vezetni, irányítani	Közös munkavégzés	Mások segítése	Önmaga által felállított magas követelmények elérése
Tulajdon-sága	Magabiztos, feladatorientáltság	Kreativitás, emberközpontú-ság	Csapatmunka, lojalitás	Pontosság, precizitás
Célja	Személyes cél elérése	Társas elismertség, személye iránti szeretet	Harmonikus környezet, átlátható struktúra	Maximálisan jó megoldás, rendszer kidolgozása
Félelme	Kihasználják, elvesztegetni az időt	Elutasítottság	Félrevezetés, bizalomvesztés	Kritika
Túlzott reakciója	Türelmetlenség	Káosz, rendezetlenség	„Kisajátít másokat”	Túlzott kritikusság önmagával és másokkal
Érzelem	Düh, harag	Optimizmus	Érzelmek	Bizonytalansá gtól való

			elrejtése	félelem
Stressz helyzetben	Követelőző, ideges, erőszakos, önző	Önmagát előtérbe helyezi, túl optimista, fecseg, irreális	Szófukar, közönyös, habozó, rugalmatlan	Pesszimista szőrszálha-sogató, kötekedő, kritikus

VÁRHATÓ HATÁS

Szükséges eszközök – tollak, flipchart, laptop, projektor
IDŐIGÉNY 30 PERC

4.1.2 1.2.2. Gyakorlat: Ügyfélkapcsolat-elemzés

A feladat rövid meghatározása és leírása:

Cél - Ügyfél ismereti tudás fejlesztésére szolgáló gyakorlat.

LEVEZETÉS

Tréneri instrukció:

Páros gyakorlat. A tréner megkéri a résztvevőket, hogy párban játszanak el egy-egy ügyfélszolgálati helyzetet, minden résztvevő a saját színstílusának megfelelő viselkedéssel. Párja a megadott értékelő lapon értékelje a párja viselkedését.

A GYAKORLAT MEGFOGALMAZÁSA

1. A pár egyik résztvevőjének a feladata: Fogorvosi tevékenységet szeretnél folytatni, területi ellátási kötelezettséggel, mint egyéni vállalkozó. Első alkalommal, amikor itt jártál Kormányablaknál, az ügyfélszolgálati munkatárs elmondta, hogy milyen engedélyeket melyik hatóságnál kell beszerezni Most hoztad azokat és kiderült, hogy az adott körzetre vonatkozó feladat ellátásra a települési önkormányzattal előszerződést kell kötni. Elkeseredett és mérges vagy, azt gondolod, hogy pazarolják az idődet. Személyiséged: **a saját színstílusod.**

2. A pár másik résztvevőjének a feladata: Korlátolt felelősségű társaság képviselője vagy és a működési engedélyedet kiadása folyamatban van, mivel nem tudtad az összes engedélyt időben beszerezni. Már nagyon szeretnéd elkezdeni a gazdasági tevékenységet, de kiderült, hogy egy újabb iratot kell még benyújtani. Ingerült és mérges vagy, rendezni szeretnéd a dolgot mihamarább a lehetőségekről érdeklődnél. Személyiséged: **a saját színstílusod.**

A tréner felhívja a résztvevők figyelmét, hogy figyeljék meg alaposan párjukat, mint ügyfelet és a 4 oszlopban jelöljék x-szel a rá jellemző viselkedést. Az x-ek eloszlása – a legtöbb jelölést tartalmazó oszlop – az ügyfél típusára utal.

Milyen színstílusú az ügyfél.

1.2.2.feladatlap:

Az ügyfél neve:				
Személyisége	**Domináns**	**Befolyásoló**	**Állhatatos**	**Szabálykövető**
Reakciói	Gyors válaszok	Sokat beszél	Lassú/határozatlan	Megfejthetetlen
Öltözködése	Üzleti	Divatos	Szokványos	Konzervatív
Szemkontaktus	Közvetlen	Barátságos	Fürkésző	Rövid
Testbeszéd	Türelmetlen	Nyílt	Visszafogott/ nyugodt	Elfojtott
Hangja	Érzelem teli/egyenes	Érzelem teli/ élénk	Érzelem teli/ Nyugodt	Érzelemmentes/ hűvös
Járása	Energikus/ gyors/határozott	Energikus/ ruganyos	Kevésbé energikus/ kimért	Kevésbé energikus/ szabályozott
A társalgása, fő témája	Az eredmény	Más emberek	Az ügymenet/ az ügy kimenetele	Adatok, részletek
Hogyan figyel arra, hogy mit mondunk?	Türelmetlenül	Csapongóan	Készségesen	Szelektíven
Alaptermészete	Határozott	Barátságos	Megerősítő	Vizsgálódó
Kézfogása	Határozott	Határozott	Gyenge	Visszafogott
Viselkedése	Erős „én”	Határozott/ optimista	Agressziókerülő	Kritikus/gyanakvó
Legfőbb igénye	Design/Minőség	Szín/stílus	Megbízhatóság/ Költség	Műszaki paraméterek
Jellemző vonása	Határozottság	Dinamizmus	Óvatosság	Aggodalmaskodás
Mitől tart?	Az időpocsékolástól	Attól, hogy megbánt valakit	A kockázatvállalástól	Attól, hogy hibát követ el
Összesen				

VÁRHATÓ HATÁS

Interaktivitás

SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK

Tollak tesztlap

IDŐIGÉNY

30 perc

4.1.3 1.2.3. Gyakorlat: Hatékony kommunikáció az ügyféllel

A feladat rövid meghatározása és leírása:

CÉL

A különböző ügyfél szituációkban az egyes típusokkal való kommunikáció gyakoroltatása.

LEVEZETÉS

Tréneri instrukció:

Feladatlap alapján egyéni munka, ennek ismertetése, tréneri összefoglalással

A NYITÓGYAKORLAT MEGFOGALMAZÁSA

A tréner bevezetőjében elmondja, hogy 4 különböző ügyféltípussal fogunk foglalkozni egyéni munka keretében.
Ehhez minden résztvevő a munkafüzet oldalán találhat egy feladatlapot, melyet egyedül kell kitölteni.
A lapok kitöltésére 10 perc áll rendelkezésre.

1.2.3. feladatlap

Milyen stratégiát használsz a különböző típusoknál ?

Ügyfél 1.

Kertvárosi részben élő ingatlantulajdonos érkezi, panaszt szeretne tenni, mert a szomszédos telken lévő építkezésen, nem az építési engedélynek megfelelően építkeznek. Már háromszor tett panaszt, de a hatóság mindezidáig nem tett semmit.

Amikor beérkezik Hozzád, látod, hogy középkorú férfi, aki határozott léptekkel érkezik asztalodhoz, és kissé számon kérő hangnemben, idegesen vibrálva kezdi mondandóját, melynek lényege miért nem tud az hatóság intézkedni?!

Az ügyfél típusa:

tempó, hang:

testbeszéd:

kérdőszavai:

tekintet, szemkontaktus:

érvelés aprólékos, vagy

nagy vonalakban ismertet:

öltözködés:

jellemző vonása:

hogyan figyel arra, amit mondunk:

Hogyan kommunikálsz az ügyféllel? Mi a stratégiád?

Bevezetés:

Kérdésfeltevés:

Tárgyalás menete:

Milyen stratégiát használsz a különböző típusoknál ?

Ügyfél 2.

Kertvárosi részben élő ingatlantulajdonos érkezi, panaszt szeretne tenni, mert a szomszédos telken lévő építkezésen, nem az építési engedélynek megfelelően építkeznek. Már háromszor tett panaszt, de a hatóság mindezidáig nem tett semmit.

Amikor beérkezik Hozzád, látod, hogy 50 év körüli nő, aki tétova léptekkel érkezik asztalodhoz, és kissé halkan visszafogottan kezdi mondandóját, melynek lényege miért nem tud az hatóság intézkedni?! Ehhez előveszi az előző beadványokat, és látod, hogy több pont piros szövegkiemelővel ki van emelve…

Az ügyfél típusa:
tempó, hang:
testbeszéd:
kérdőszavai:
tekintet, szemkontaktus:
érvelés aprólékos, vagy
nagy vonalakban ismertet:
öltözködés:
jellemző vonása:
hogyan figyel arra, amit mondunk:

Hogyan kommunikálsz az ügyféllel? Mi a stratégiád?

Bevezetés:

Kérdésfeltevés:

Tárgyalás menete:

Milyen stratégiát használsz a különböző típusoknál ?

Ügyfél 3.

Kertvárosi részben élő ingatlantulajdonos érkezi, panaszt szeretne tenni, mert a szomszédos telken lévő építkezésen, nem az építési engedélynek megfelelően építkeznek. Már háromszor tett panaszt, de a hatóság mindezidáig nem tett semmit.

Amikor beérkezik Hozzád, látod, hogy 30 év körüli nő, divatos öltözetben, kedvesen mosolyogva érkezik asztalodhoz, és elkezdi mondandóját, melynek lényege, hogy nagyon jól érzi magát a lakókörnyezetében, azonban a szomszéd építkezés miatt már nagyon mérges miért nem tud az hatóság intézkedni?!. Rögtön megkérdezi, hogy Te családi házban élsz-e.

Az ügyfél típusa:
tempó, hang:
testbeszéd:
kérdőszavai:
tekintet, szemkontaktus:
érvelés aprólékos, vagy
nagy vonalakban ismertet:
öltözködés:

jellemző vonása:
hogyan figyel arra, amit mondunk:

Hogyan kommunikálsz az ügyféllel? Mi a stratégiád?

Bevezetés:

Kérdésfeltevés:

Tárgyalás menete:

Milyen tárgyalási stratégiát használsz a különböző típusoknál ?
Ügyfél 4.
Kertvárosi részben élő ingatlantulajdonos érkezi, panaszt szeretne tenni, mert a szomszédos telken lévő építkezésen, nem az építési engedélynek megfelelően építkeznek. Már háromszor tett panaszt, de a hatóság mindezidáig nem tett semmit.
Amikor beérkezik Hozzád, látod, hogy 35 év körüli férfi, Rád figyelve, a szemedbe nézve érkezik asztalodhoz. Csendesen és kissé vontatottan kezdi mondandóját, melynek lényege, miért nem tud az hatóság intézkedni?!.

Az ügyfél típusa:
tempó, hang:
testbeszéd:
kérdőszavai:
tekintet, szemkontaktus:
érvelés aprólékos, vagy
nagy vonalakban ismertet:
öltözködés:
jellemző vonása:
hogyan figyel arra, amit mondunk:

Hogyan kommunikálsz az ügyféllel? Mi a stratégiád?

Bevezetés:

Kérdésfeltevés:

Tárgyalás menete:

Miután a résztvevők kitöltötték a feladatlapot, nagycsoport keretén belül megbeszélik a különböző az ügyfélszolgálati munkatárs színstílusa alapján ajánlott stratégiát,majd a tréner összefoglalja az elhangzottakat.
A feladat zárásaként a tréner hívja fel a figyelmet arra, hogy a különböző típusú személyiségek különböző kommunikációs stílust igényelnek.

VÁRHATÓ HATÁS

SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK

Feladatlap, tollak, flipchart.

IDŐIGÉNY

kb. 25 perc

Tárgyalási, stratégiai adatlap Domináns ügyfélszolgálati munkatárs részére[4]

[4] Frank M. Scheelen: Ismerjük meg önmagunkat, ismerjük meg ügyfeleinket. HVG Kiadói Rt., Budapest 2005.

Az ügyfél színstílusa	Piros (D)	Sárga (I)	Zöld (S)	Kék ©
Bevezetés	Térjünk azonnal a tárgyra	Legyünk barátságosak, nyíltak őszinték	Beszéljünk lassabban, legyünk nyíltak, őszinték	Viselkedjünk hivatalosabban, térjünk azonnal a tárgyra
Kérdésfeltevés	Ügyeljünk arra, hogy ne kerüljünk az ügyféllel konfliktusba	Kérdezzünk, de ne bocsátkozzunk vitába. Tudakoljuk ki a részleteket.	Mutassunk érdeklődést, kérdezzük a véleményét, figyelmesen hallgassuk válaszaikat.	Kérdezzünk a tényekre, adatokra, mutassuk meg, hogy szakértők vagyunk.
Tárgyalás menete	A türelmetlenség legkisebb jele nélkül folytassuk le	Vonjuk be az ügyfelet is.	Kérjünk visszajelzést, mutassuk be az előnyöket	Minden információt adjunk meg
Megerősítés	Ajánljunk fel alternatívákat	Hangsúlyozzuk a jövőbeli előnyöket	Hangsúlyozzuk, hogy milyen előnyökkel jár az adott dolog az **emberek** számára	Pénzügyi, gazdasági, személyes előnyökre helyezzük a hangsúlyt
Után követés	Világos konkrét gondolatok és választási lehetőségek	Sok-sok ötlet, előremutató perspektíva	Koncentráljunk a családja számára mutatkozó előnyre	Logikai láncolatban mutassuk be a tényeket és részleteket
Általános szabály	Gyors tárgyalási ütem. eredményorientáltság	Legyünk nyíltak és lelkesek, barátságos légkört alakítsunk ki.	Hagyjunk magunknak időt és mutassunk nagyfokú érdeklődést	Legyünk pontosak, rendszerezettek és módszeresek, visszafogottak.

Tárgyalási, stratégiai adatlap Befolyásoló ügyfélszolgálati munkatárs részére[5]

[5] Frank M. Scheelen: Ismerjük meg önmagunkat, ismerjük meg ügyfeleinket. HVG Kiadói Rt., Budapest 2005.

Az ügyfél színstílusa	Piros (D)	Sárga (I)	Zöld (S)	Kék ©
Bevezetés	Ne legyünk túl közvetlenek, inkább üzleti hivatalosak	Fegyelmezzük magunkat az idő betartására, ne térjünk át más témára	Lassan, csak lassan, ne legyünk túl célra törőek. A referenciák keltik a legjobb hatást.	Lassítsunk, ne legyünk túl nyíltak és célra törőek! Igyekezzünk hivatalosabb stílust felvenni.
Kérdésfeltevés	Vegyük fel az ügyfél ritmusát. Óvakodjunk a türelmetlenkedés től. Konkrét célratörő kérdéseket tegyünk fel.	Jegyzeteljünk, mert az ügyfél ezt nem teszi. Közvetlen nyílt kérdések.	Óvatos, diplomatikus kérdéseket tegyünk fel. Hozzunk fel másokkal kapcsolatos témákat. Figyeljünk a válaszaikra	Jegyzeteljünk. Haladjunk módszeresen, látsszon munkánkban a rendszer. Kérdéseink legyenek jól szerkesztettek.
Tárgyalás menete	Ne csapongjunk,ne térjünk el a tárgytól. Mondjuk el milyen haszonnal/eredm énnyel zárul az ügymenet.	Élvezzük a tárgyalás menetét, legyen szórakoztató, gördülékeny	Állításainkat referenciákkal támasszuk alá	Állításainkat bizonyítsuk, mutassuk meg, hogy jól ismerjük az ügymenetet.
Megerősítés	Kínáljunk alternatívákat, a többit bízzuk az ügyfélre	Beszéljük át az ügyfél ötleteit, ne sürgessük döntését.	Csökkentsük a kockázatot, adjunk személyes garanciát	Mutassunk be logikus alternatívákat is
Után követés	Támogassuk céljaikat	A megállapodások at írásban rögzítsük	Mutassunk rá, hogy másokhoz viszonyított pozíciójuk erősödhet.	Ne feledkezzünk el a legapróbb részletekről sem, minden tényt adatot említsünk.
Általános szabály	Legyünk hatékonyak módszeresek és célratörők..	Legyünk közvetlenek, de hagyjunk időt az ügyfélnek, hogy átgondolja és biztosan akarja a döntést.	Legyünk barátságosak, rokonszenvesek, törekedjünk, hogy elnyerjük bizalmát.	Nehéz ügyfél. Mindenre fel kell készülni. Mutassuk, hogy szakértők vagyunk, legyünk módszeresek és alaposak, a részletekre is figyeljünk

Tárgyalási, stratégiai adatlap Kitartó ügyfélszolgálati munkatárs részére[6]

Az ügyfél színstílusa	**Piros (D)**	**Sárga (I)**	**Zöld (S)**	**Kék ©**
Bevezetés	Legyünk határozottak és magabiztosak. Ne beszéljünk feleslegesen, ne bizonytalankodjunk. Ne engedjük, hogy megfélemlítsen.	Legyünk barátságosak, közvetlenek., de nem kell a bizalmunkba fogadni	Alapozzuk meg a bizalmi, baráti kapcsolatot. A referenciák keltik a legjobb hatást.	Legyünk kevésbé nyitottak, inkább hivatalosak, precízek, ne akarjunk érzelmeket vinni a tárgyalás menetébe
Kérdésfeltevés	Ne riasszon meg a türelmetlenkedésük, vegyük fel az ügyfél ritmusát.	Jegyzeteljünk, térjünk ki a részletekre is. Tartsuk az időkereteket.	Hagyjunk elegendő időt megfontolásra, átgondolásra	Kérdéseink legyenek részletesek, gyakorlatiasak. A logikusság fontos.
Tárgyalás menete	Legyünk összeszedettek és gyakorlatiasak. Látsszunk profinak.	Legyünk szórakoztatóak, lelkesek, fürge észjárásúak. Eltérhetünk a tárgytól	Említsünk más hasonló eseteket, amikor sikeres volt az ügymenet.	Állításainkat minden esetben tényekkel igazoljuk, bizonyítsuk be, hogy jól ismerjük az adott ügymenetet.
Megerősítés	Tegyük egyértelművé az alternatívákat	A jövőbeni előnyökre helyezhetjük a hangsúlyt.	Kínáljunk személyes garanciát	Soroljunk fel logikus alternatívákat.
Után követés	Mutassunk további jó lehetőségeket.	Hangsúlyozzuk a megvalósítás lehetőségeit.	Mutassunk rá további előnyökre	Térjünk ki a részletekre, legyünk gyakorlatiasak.
Általános szabály	Ne az érzéseinkre, hanem a tényekre koncentráljunk, legyünk célratörők..	Legyünk határozottak, de beleérzőek, tartsuk keretek között a tárgyalás menetét	Nyugodt közvetlen beszélgetés	Legyünk jól felkészültek, nyújtsuk a lehető legtöbb precíz információt.

Tárgyalási, stratégiai adatlap Szabálykövető ügyfélszolgálati munkatárs részére[7]

[6] Frank M. Scheelen: Ismerjük meg önmagunkat, ismerjük meg ügyfeleinket. HVG Kiadói Rt., Budapest 2005.

Az ügyfél színstílusa	Piros (D)	Sárga (I)	Zöld (S)	Kék ©
Bevezetés	Térjünk rögtön a tárgyra legyünk eredményorientál tak, ez nem okoz számunkra gondot.	Legyünk közvetlenek akkor is ha nehezünkre esik. Beszélgessünk az ügyfél személyes dolgairól is.	Legyünk közvetlenek, nyíltak, mutassunk személyes érdeklődést	Nem okozhat gondot az azonos stílusú ügyfél, csak ne vesszünk el a részletekben
Kérdésfeltevés	Koncentráljunk az ügyfél céljaira, és arra, hogy hogyan lehet azt elérni optimális időn belül.	Ne gabalyodjunk bele a részletekbe	Mutassunk érdeklődést, de személyes véleményt ne alkossunk.	Ne vesszünk bele a kevésbé fontos részletekbe.
Tárgyalás menete	Arra fókuszáljunk, milyen előnyökkel jár az ügy elintézése az ügyfél számára és hogyan segíti elő céljai elérését.	Hangsúlyozzuk a jövőbeni előnyöket, javasoljunk megoldást	Ne rekesszük ki az ügyfelet. Mutatkozzunk meg emberi oldalunkról is.	Legyünk logikusak, módszeresek, mesterkéletlenek. Tartsuk az időkeretet, ne vesszünk el a részletekben.
Megerősítés	Mutassunk több sikeres alternatívát.	Ajánlhatunk ösztönzőket, előnyöket.	Kínáljunk személyes garanciákat is.	Ne sürgessük az ügyfelet. Mindig adjunk írásos anyagot is.
Után követés	Erősítsük meg az ügymenetet, koncentráljunk az eredményre	Egyértelműség és közvetlenség is szükséges. Koncentráljunk a jövőre.	Adjunk személyes biztosítékot és lehetőséget, egy későbbi kapcsolatra is	Jegyezzük fel a részleteket – mit, miért, hogyan.
Általános szabály	Kínáljunk alternatívákat és vegyük fel az ügyfél ritmusát	Mutassunk személyes érdeklődést az ügyfél iránt	Legyünk őszinték, ne keltsünk fenyegető benyomást.	Ne törekedjünk maximalizmusra. Fogadjuk el a tökéletesnél egy fokkal rosszabbat.

[7] Frank M. Scheelen: Ismerjük meg önmagunkat, ismerjük meg ügyfeleinket. HVG Kiadói Rt., Budapest 2005.

5 Az almodulban megjelenő fogalmak jegyzéke és ezek magyarázata

Önismeret

„Az önismeret a szó köznapi értelmében az önmagunkról való tudást jelöli, azt, hogy ismerjük képességeinket, adottságainkat, vágyainkat, céljainkat, tudatában vagyunk személyiségünk pozitívumainak, de korlátainak, hiányosságainak is" (Tókos, 2005). Az önismeret különböző szinteken valósulhat meg: (1) a felszínes szint az adottságokról és a képességekről való tudás szintje. Ez a saját tudásunkról, akaraterőnkről, érdeklődési körünkről, feszültség- és kudarctűrő képességünkről stb. szerzett ismereteinket jelenti; (2) egy mélyebb történeti szintet jelent, és a ránk korábban (például a kora gyermekkorban) ható élményekre vonatkozik. Mik voltak ezek, és hogyan befolyásolták az egyén jelenlegi törekvéseit, érzéseit, szándékait, viselkedését. Ez tulajdonképpen egyben a viselkedés és a szándékok összhangjára is vonatkozik. Arra, hogy vajon a cselekedeteink megfelelnek-e mélyebb vágyainknak, céljainknak?; (3) az önismeret társas szintje: hogyan tudunk megfelelni a velünk szemben a különböző társas szerepeinkben támasztott elvárásoknak. Milyennek látnak mások, és ez mennyire egyezik a sajátmagunkról kialakított képpel (K. Pálffy, 1989).

Extrovertált

Az extrovertált típus számára a külső tények jelentik a tájékozódási pontot. Az orientálódás alapja a tárgy és az objektív adottság, így a döntések és cselekvések nem a szubjektív nézettől, hanem az objektív viszonyoktól függenek. Bár lehetnek szubjektív nézetei, ezeket elnyomják a külső élmények, események. Cselekvéseinek szabályai megegyeznek a közösség általános érvényű erkölcsi felfogásával, ezért értékeit, viselkedését mindig a környezet elvárásaihoz igazítja.

Introvertált

Az introvertált típus számára viszont minden észlelés és felismerés nemcsak objektív, hanem szubjektív feltételekhez is kötött. Számára a világ nemcsak önmagában létezik, hanem úgy, ahogy szubjektíven észleli. Míg az extrovertált típus állandóan arra hivatkozik, amit a tárgyból megragad, az introvertált főleg arra támaszkodik, amit a külső benyomás létrehoz benne: túlnyomóan a szubjektív tényezőkből indul ki.

Viselkedés

Az ember látható és észlelhető megnyilvánulásainak jellemzése. A viselkedést meghatározza a környezet, a személy motivációi, attitűdjei, mentális és testi állapota. A személy tettei, verbális, nem-verbális vagy meta-kommunikációján keresztül észlelhetjük viselkedését.

Érdeklődés

Az érdeklődés a személyiség érzelemmel telített tartalmi irányulása, amely szubjektív értékkel látja el a tárgyat, amelyre irányul. Kialakulhat spontán odafordulással vagy irányítottan (Csirszka, 1966.). Közvetlen az érdeklődés, ha az maga a tárggyal való foglalkozás során, a tárgy iránti vonzalomban nyilvánul meg.

Empátia

Az empátia a személyiség olyan képessége, amelynek segítségével, a másik emberrel való közvetlen kapcsolat során, bele tudja élni magát a másik lelkiállapotába. Ennek a beleélésnek a nyomán meg tud érezni és érteni a másikban olyan emóciókat, indítékokat és törekvéseket, amelyeket a szavakban direkt módon nem fejez ki, és amelyek a társas érintkezés szituációjából nem következnek törvényszerűen. A megértés és megérzés fő eszköze az, hogy az empátia révén a saját személyiségben felidéződnek a másik érzelmei és különféle feszültségei. Ezt úgy is ki lehet fejezni, hogy a személyiség beleéli, mintegy a másikba vetíti önmagát. (Buda Béla: Az empátia – a beleélés lélektana. Gondolat Kiadó. Budapest, 1985)

Szangvinikus típus

Gyenge fogékonyság, de nagyfokú impulzivitás. (Lobbanékony, érzelmei gyorsan keletkeznek, a viselkedésre intenzíven hatnak, de nem tartósak.)

Kolerikus típus

Erős fogékonyság és nagyfokú impulzivitás. (Érzelmei erősek és tartósak, a személyiséget cselekvésre ösztönzik.)

Melankolikus típus

Erős fogékonyság, de kisfokú impulzivitás. (Lassan keletkező, de erős érzelmek, a cselekvésre azonban nincsenek ösztönző hatással.)

Flegmatikus típus

Gyenge fogékonyság és kisfokú impulzivitás. (Érzelmei lassan keletkeznek, nem túl erősek, a viselkedést nem befolyásolják.)

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszechenyiterv.gov.hu
06 40 638 638

MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.