

## KÉPZÉSI PROGRAM

### 1. A képzési program

1.1.	Képzés megnevezése	Ügyfélkezelés, Ügyféltypus alapú értékesítési technikák képzés
1.2.	A képzés célja	Ügyfélkezelés és ügyféltypus alapú értékesítési technikák alkalmazásának és készségek fejlesztése.
1.3.	A képzés célcsoportja	Ügyfélkapcsolattartásért és/vagy értékesítésért felelős munkatársak

### 2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

2.1.	Ügyfélérték felismerése, értékajánlat megfogalmazásának módjai
2.2.	Ügyféltypusok azonosítása, azok jellemzőinek felismerése
2.3.	Tárgyalástechnika és kommunikációs technikák alkalmazása értékesítési helyzetekben
2.4.	Értékesítési csatornák felismerése, ügyfélélmény hatásának megismerése, megértése és alkalmazása az értékesítés során
2.5.	Priorizációs technikák, időmenedzsment, ügyféléledegedettség mérési technikák alkalmazása

### 3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	-
3.2.	Szakmai végzettség	-
3.3.	Szakmai gyakorlat	-
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	-
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	-
3.6.	Egyéb feltételek	-

### 4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	Jelenléti ív – a képzésben résztvevők aláírásával ellátva Haladási napló – mulasztók feltüntetésével az oktató által
4.2.	Megengedett hiányzás	20%
4.3.	Egyéb feltételek	-

## 5. Tervezett képzési idő

5.1.	Elméleti órák száma	12 óra
5.2.	Gyakorlati órák száma	8 óra
5.3.	Összes óraszám	20 óra

## 6. A tananyagegységek

A tananyagegység megnevezése	
6.1.	A képzés indítása
6.2.	Ügyfélkezelés
6.3.	Ügyféléltípus alapú értékesítés
6.4.	A képzés zárása

### 6.1. Tananyagegység

6.1.1.	Megnevezése	A képzés indítása
6.1.2.	Célja	A résztvevők „megnyitása”, aktivizálása, „ráhangolása” a tréningre, elvárások megismerése.
6.1.3.	Tartalma	Képzési keretek (a tréning, mint tanulási forma, program, szabályok) Résztevők bemutatkozása, résztvevői elvárások megfogalmazása
6.1.4.	Terjedelme	1 óra
6.1.5.	Elméleti órák száma	0 óra
6.1.6.	Gyakorlati órák száma	1 óra
6.1.7.	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek	Irányított feladat
6.1.8.	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott munkaformák	Egyéni munka
6.1.9.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzési programon való részvétel. A tananyagegységek egyben kezelendők, külön igazolás kiadása nem történik.

## 6.2. Tananyagegység

6.2.1.	Megnevezése	Ügyfélkezelés
6.2.2.	Célja	Ügyfélkezelési technikák elsajátítása
6.2.3.	Tartalma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kit nevezünk ügyfélnek?</li> <li>• Ügyfélérték azonosítása</li> <li>• Stakeholder menedzsment minták</li> <li>• Tipikus ügyfelek definiálása, elvárások, igények</li> <li>• Persona szerepe, építése</li> <li>• Ügyfélkezelési kommunikációs technikák</li> <li>• Problémafókuszú és megoldás-fókuszú ügyfélkezelés</li> <li>• Ügyfélelégedettség mérése, NPS módszer alkalmazása</li> </ul>
6.2.4.	Terjedelme	9 óra
6.2.5.	Elméleti órák száma	6 óra
6.2.6.	Gyakorlati órák száma	3 óra
6.2.7.	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek	Előadás, magyarázat, irányított játék, csoportos feladat
6.2.8.	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott munkaformák	Csoportmunka, egyéni munka
6.2.9.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzési programon való részvétel. A tananyagegységek egyben kezelendők, külön igazolás kiadása nem történik.



### 6.3. Tananyagegység

6.3.1.	Megnevezése	Ügyfáltípus alapú értékesítési technikák
6.3.2.	Célja	Ügyfáltípus alapú értékesítési technikák és eszközök megismerése
6.3.3.	Tartalma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igénymenedzsment és ajánlatot megelőző elemzések, megvalósíthatóság elemzése</li> <li>• Értékesítési stratégiák – mikor melyik lehet megfelelő</li> <li>• Tárgyalástechnikai eszközök – mikor melyiket alkalmazzuk?</li> <li>• Szerződéstípusok, előnyök és hátrányok</li> <li>• Értékszemplélet – mi jelent értéket az ügyfélnek?</li> <li>• Priorizációs módszerek a hatékony értékesítés érdekében</li> <li>• MBTI – Személyiségekben lévő különbségek, azok felismerése ügyfeleknél</li> <li>• Hatékony előadásmód – mire figyeljünk értékesítési helyzetekben, hogyan mutassuk be, amit ajánlunk?</li> <li>• Értékesítési csatornák, user journey map alkalmazása</li> <li>• Értékesítést támogató dokumentumok és azok javasolt felépítése</li> </ul>
6.3.4.	Terjedelme	9 óra
6.3.5.	Elméleti órák száma	6 óra
6.3.6.	Gyakorlati órák száma	3 óra
6.3.7.	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek	Előadás, magyarázat, irányított játék, szituációs feladat
6.3.8.	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott munkaformák	Csoportmunka, páros munka, egyéni munka
6.3.9.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzési programon való részvétel. A tananyagegységek egyben kezelendők, külön igazolás kiadása nem történik.

### 6.4. Tananyagegység

6.4.1.	Megnevezése	A képzés zárása
6.4.2.	Célja	Tanulások leszűrése, képzés értékelése, zárása
6.4.3.	Tartalma	A képzés értékelése, zárása, a résztvevők tudásának felmérése
6.4.4.	Terjedelme	1 óra

6.4.5.	Elméleti órák száma	0 óra
6.4.6.	Gyakorlati órák száma	1 óra
6.4.7.	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek	Irányított feladat
6.4.8.	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott munkaformák	Egyéni munka
6.4.9.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzési programon való részvétel. A tananyagegységek egyben kezelendők, külön igazolás kiadása nem történik.

### 7. Csoportlétszám

7.1	Maximális csoportlétszám (fő)	15 fő
-----	-------------------------------	-------

### 8. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

A képzés zárásakor egy feladatválasztós teszt alapú visszamérés valósul meg, a teszt minősítése: megfelelt/nem felelt meg. Megfelelt minősítéshez legalább 60%-os eredmény szükséges.

### 9. A képzés zárása

9.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A résztvevői hiányzás nem haladja meg a 20 %-ot.
------	--	--

### 10. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

10.1.	Személyi feltételek	Minimum középfokú végzettség, 3 éves tréneri, tanácsadói tapasztalat
10.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	Munkaviszony vagy munkaviszony jellegű egyéb jogviszony.
10.2.	Tárgyi feltételek	Élő, tantermi forma esetén: résztevők létszámának megfelelő terem 1 db elméleti és gyakorlati oktatásra alkalmas terem, melynek berendezése – a résztvevők számának megfelelő asztal és szék, 1 db flipchart tábla, 1 db oktatói notebook, 1 db projektor, 1 db vetítővászon A képzésben résztvevők számára az alábbi helyiségek állnak rendelkezésre: 1 db női és férfi mosdó mellékhelyiség Online képzés esetén:

		Tablet, okostelefon, vagy laptop Mikrofon
10.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	A tárgyi feltételeket az intézmény tulajdonjog, használati jog vagy bérleti jogviszony alapján biztosítja.
10.3.	Egyéb speciális feltételek	-
10.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-