

Biznes təlimləri

"Xidmətin ASAN yolu" təlim paketi



Paketə hansı təlimlər daxildir?

- ◆ Emosional zəka
- ◆ Effektiv ünsiyyət bacarıqları
- ◆ Stres vəziyyətinin idarə olunması
- ◆ Münaqişələrin idarə edilməsi
- ◆ Vətəndaş/müştəri məmnuniyyətinin idarə edilməsi

Emosional zəka



Təlimin proqramı:

"Emosional zəka" nədir?

- ◆ Emosional zəka, yoxsa emosional səriştə?
- ◆ Emosional səriştə haqqında miflər
- ◆ Emosional səriştəni necə ölçmək olar?
- ◆ İşgüzar aləmdə emosional ehtiyac varmı?

Öz emosiyalarının dərk edilməsi

- ◆ "Emosiya" nədir? Ümumiyyətlə, emosiyasız yaşamaq olarmı?
- ◆ "Müsbət" və "Mənfi" emosiyalar haqqında
- ◆ Emosiyaların dərk edilməsinə mane olan stereotiplər
- ◆ "Emosiyalar lüğəti" (Emosiyalarımı ifadə edən söz ehtiyatı)
- ◆ Emosiyalar və beyin. Emosional zəkanın neyrofizioloji əsasları
- ◆ Emosiyaların dərk edilmə üsulları

Emosiyaların idarə edilməsi

- ◆ Emosiyaların idarə edilməsinin prinsipləri
- ◆ Emosiyaların idarəetmə kvadrantı
- ◆ Effektivliyi əngəlləyən emosiyaların zərərsizləşdirilməsi üçün "sürətli" üsullar

Özünü motivasiya etmə

- ◆ Emosiyalar- motivasiya vasitəsi kimi
- ◆ Münaqişələrin idarə edilməsində emosiyalardan istifadə
- ◆ Başqalarına keyfiyyətli (konstruktiv) geridönüm vermək
- ◆ Dəyişikliklərin keyfiyyətli tətbiqi haqqında
- ◆ Emosional "Yoluxma"
- ◆ Motivasiyaedici nitq
- ◆ Qısa müddətli motivasiyanın yolları
- ◆ "Emosional hesabda" müsbət tarazlığın qorunub saxlanması
- ◆ Emosional cəhətdən Smart motivasiya sisteminin yaradılması

Başqalarının emosiyalarının dərk edilməsi. Empatiya

- Qarşılıqlı əlaqənin iki səviyyəsi. Başqalarının emosiyalarını dərk etməyin vacibliyi
- Başqalarının emosiyalarını anlamaq üçün əsas üsullar
- Empatiya
- Niyə başqalarının hiss etdiklərini biz də hiss edirik? Güzgü neyronları haqqında bilmədiklərimiz
- Qeyri-verbal davranışın anlaşılması
- "Bu barədə danışmaq istəyirsən?" Emosiyalar barədə necə soruşmaq olar?
- Empatik ifadələr
- Başqalarının emosiyalarını dərk edə bilməyəndə nə baş verir?

Effektiv ünsiyyət bacarıqları



Təlimin proqramı:

1. Ünsiyyət nədir?

- Ünsiyyət vasitəsilə nəyə nail oluruq?
- Ünsiyyət niyə önəmlidir?

2. Niyə ünsiyyət qurmağı bacarmırıq? (Ünsiyyət çətinliklərində psixoloji məqamlar)

- Ünsiyyət maneələri
- İstədiyimiz kimi ünsiyyət qura bilməyimiz üçün hansı məqamlara diqqət etməliyik?
- Ünsiyyətə qüvvət və xüsusi vurğu gətirən sözlər
- Ünsiyyətdə iştirak edən emosiyaların idarə edilməsi
- Emosiyalarımızın idarə olunmasının 3 qaydası

3. Şifahi ünsiyyət

- Şifahi ünsiyyətin təməl qaydaları
- Dinləmək
- Sual vermək
- Faydalı əks əlaqə
- Əks əlaqənin buterbrodu
- "Mən dili", yoxsa "Sən dili"
- "Mən dili"ndə necə danışıq?
- Necə danışaq ki, inandıracaq?
- Komanda fəaliyyətində ünsiyyət
- Hansı davranışlar buna mane olur?

4. Qeyri-verbal ünsiyyət

- Bədən dili nədən xəbər verir?
- Bədən dili, səs tonu ilə bağlı miflərin yaranma səbəbləri və ifşası

5. Yazılı ünsiyyət

- Özümüz yazarkən diqqət etməli olduğumuz məqamlar
- Cavablama zamanı hansı qaydalara riayət etmək mütləqdir?
- Yazılı ünsiyyətin qadağaları

Stres vəziyyətinin idarə olunması



Təlimin proqramı:

1. Stresin neyrobiologiyası

- Stressorların beynimizə təsiri, onların davranışımızı şəkilləndirməsi
- Stres reaksiya nədir?
- Beyin, bədən və nəfəsin stres reaksiyalarda rolu
- "Döy, ya da qaç" reaksiyası

2. Stresi yaradan səbəblər

3. Stres barədə miflər

4. Stresin təzahürü, simptomlar

5. Bizdən asılı olan və olmayan stressorlar

- Daxili və xarici stressorlar
- Stres yaradan hadisələrin özəllikləri

6. Stresin idarə edilməsi

7. Stresin idarə edilməsində koqnitiv metodlar

8. Stresin idarə edilməsi və təsirinin

azaldılmasında bədənə yönəlmiş metodlar

9. Stresin idarə edilməsində “mindfulness”-in rolu

10. İş stresinin idarə olunması və o anda

istifadə edilən texnikalar

11. Tətbiq mərhələsi

Münaqişələrin idarə edilməsi



Təlimin proqramı:

- Konfliktin xüsusiyyətləri
- Bir problem nə vaxt konflikt hesab edilir?
- Konfliktin mərhələləri
- Konfliktin pozitiv tərəfləri
- Şəxsiyyət tiplərinin bir-birini qavraması
- Konfliktin səbəbləri
- Qərar vermədə addımlar
- Münaqişənin qarşısının alınmasının üsulları
- Münaqişə hansı hallarda konstruktiv ola bilər?
- Qəzəbin idarə edilməsi yolları
- Konfliktin həllində ünsiyyət bacarıqlarının rolu

Müştəri məmnuniyyətinin idarə olunması



Təlimin proqramı:

1 GÜN

- Müştəri kimdir?
- Daxili və xarici müştəri
- Müştəri tipləri
- Müştəri gözləntiləri
- Xidmət prosesinə və müştəri məmnuniyyətinə təsir edən faktorlar
- Müştəri tələbatının öyrənilməsi üsulları
- Çətin müştəriləri razı salma texnikaları
- Şikayətlərin idarə olunması metodları
- Müştəri xidmətinin hədəfləri
- Hədəflərə çatmağın yolları
- Hər bir müştəri ilə görüşə dəyər vermək üçün nə deməlisiniz və necə deməlisiniz?
- Müştəri xidmətinin əsasında nə dayanır?
- Uğurun 3 əsas meyarı
- Keyfiyyət nədir?
- Yüksək və aşağı keyfiyyət
- Aşağı keyfiyyət nümunələri
- Keyfiyyət = Güven

- ◆ Müşətiləriniz nə gözləyir?
- ◆ Müşətilərinizin ehtiyacı
- ◆ Empatiya
- ◆ Xidmət oxu / Müşətilərin xidmətinin görüş müddəti
- ◆ İdeal cavab

2 GÜN

- ◆ Müşətilərin xidmətində ən effektiv yanaşma
- ◆ Ünsiyyət
- ◆ Dinləmək və eşitmək
- ◆ Həll yollarını göstərmək
- ◆ Müşətilərinə yönəldilmiş üsul / "Həll etmək üçün burdayam" yanaşması
- ◆ Yoldaşlıq amili
- ◆ Başlıca qaydalar
- ◆ İntiqam
- ◆ Şikayətlər və etirazlar
- ◆ Stres nədir?
- ◆ Müşətilərin xidməti stresindən xilas olma haqqında tövsiyələr
- ◆ Stresin mənfi təsirləri
- ◆ Həyat səviyyəniz = Seçimləriniz
- ◆ Müşətilərinin gözlədikləri