



WESTERN UNION INICIATYVA

- ✓ WU iniciatyva dėl klientų aptarnavimo mokymų Migracijos departamento darbuotojams ir jų vadovams
- ✓ WU profesionalų, dirbančių su klientų aptarnavimu, mokymai regioniniuose MD padaliniuose
- ✓ Tikslas: savanorystės pagrindu dalintis praktiniais patarimais ir susiformavusia gera praktika sprendžiant klientų aptarnavimo iššūkius.



Preliminarus Migracijos departamento darbuotojams, aptarnaujantiems klientus, ir vadovams, atsakingiems už klientų aptarnavimo organizavimą, skirtas mokymų temų sąrašas:

2020 01 29

1. Darbuotojams: Klientų aptarnavimas ir patyrimo valdymas:

- Bendravimas su klientais: klientų psichologija ir aptarnavimo dėsniumai
- Pozityvių ir teigiamų santykių su klientu formavimas
- Klientų patyrimas ir jo valdymas
- Savo neigiamų emocijų atpažinimas ir valdymas aptarnavimo procese
- Tinkamas kliento sutikimas
- Klientų poreikio išaiškinimas
- Sprendimų, atitinkančių klientų poreikius, siūlymas
- Elgesys situacijose, kai negalima pateikti prašomos informacijos ar suteikti paslaugos
- Klientų psichologiniai tipai. Skirtingas elgesys su įvairių tipų klientais
- Konfliktai ir jų valdymas
- Efektyvus elgesys kaltinimo ir kitose sudėtingose situacijose

2. Darbuotojams: Klientų aptarnavimas telefonu:

- Bendravimas su klientais: klientų psichologija ir aptarnavimo dėsniumai
- Pozityvių ir teigiamų santykių su klientu formavimas bendraujant telefonu
- Savo neigiamų emocijų atpažinimas ir valdymas bendravimo telefonu procese
- Teigiamo įspūdžio kūrimo telefonu priemonės
- Kliento poreikių išsiaiškinimas
- Informacijos klientui pateikimas
- Konfliktai ir klientų emocijų valdymas
- Klientų psichologiniai tipai. Skirtingas elgesys su įvairių tipų klientais.

3. Vadovams: Klientų aptarnavimo kokybės valdymas institucijoje:

- Klientų aptarnavimo kokybės užtikrinimas institucijoje: būdai ir priemonės;
- Klientų aptarnavimo standartas: praktinis taikymas ir perdavimas darbuotojams
- Klientų aptarnavimo standarto monitoringas
- Klientus aptarnaujančių darbuotojų konsultavimas ir motyvavimas
- Klientų aptarnavimo kokybė: vertinimas ir kontrolė
- Klientus aptarnaujančių padalinių vadovų vertinimas
- Pozityvių atsiliepimų darbuotojams teikimas
- Klientus tiesiogiai aptarnaujančių darbuotojų motyvacijos užtikrinimas

