Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Top Ten 2020 Skills Projekt

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI

10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

8. Service Orientation

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

- Cel – poznanie najważniejszych umiejętności w zakresie orientacji na usługi
- Cele szczegółowe:
  - Poznanie niektórych umiejętności, które należy opanować w celu uzyskania dobrej orientacji na usługi
  - Dlaczego jest to takie ważne w orientacji na usługi
  - Umiejętności które mogą mieć wpływ na konkurencję.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

Zawartość:

- Dlaczego orientacja na usługi w firmie jest tak ważna?
- Najważniejsze umiejętności miękkie w orientacji na usługi:
  - Komunikacja
  - Słuchanie
  - Samokontrola
  - Pozytywne nastawienie
  - Asertywność
  - Rozwiązywanie konfliktów
  - Empatia
  - Branie odpowiedzialności
  - Humor
  - Umiejętność perswazji

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI

10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

Według Douga Walnera "Orientacja na usługi jest predyspozycją do bycia pomocnym, troskliwym, rozważnym i kooperatywnym".

Dlatego, jeśli chcesz uczyć się i doskonalić umiejętności orientacyjne, musisz wiedzieć, co to znaczy być pomocnym, troskliwym, rozważnym i chętnym do współpracy..

To filozofia bycia w służbie klienta. Oznacza to przyjęcie tej osobistej i zawodowej kompetencji jako koniecznego nawyku.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI

10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

Istnieją pewne umiejętności, które poprawią orientację usług. Bez pewnych umiejętności istnieje ryzyko niepowodzenia firmy lub po prostu utraty klientów. Z tego powodu ważne jest opanowanie pewnych uniwersalnych umiejętności, które pomogą w orientacji na usługi. Posiadanie lub nie posiadanie tych umiejętności może być różnicą pomiędzy budowaniem dobrej orientacji na usługi lub katastrofą dla Twojej firmy. Innymi słowy, sukces lub porażka z klientami będą w dużej mierze zależeć od opanowania tych umiejętności.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

top 10 skills

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

Sposób, w jaki traktujesz klientów jest bardzo ważny w orientacji na usługi, ponieważ może to zrobić różnicę między lojalnym, powracającym klientem a niezadowolonym klientem, który, za pośrednictwem szeptanych słów, negatywnie wpływa na Twoją organizację.

Jednak niezadowolony klient jest utraconą szansą i nawet jeśli nie wyraża swojego niezadowolenia bezpośrednio do organizacji, może mieć negatywny wpływ, mówiąc innym o swoim słabym doświadczeniu. Jest mało prawdopodobne, że ponownie skorzysta z twoich usług, a zamiast tego pójdzie do konkurenta.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI

10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

- Komunikacja
- Słuchanie
- Samokontrola
- Pozytywne podejście
- Asertywność
- Rozwiązywanie konfliktów
- Empatia
- Branie odpowiedzialności
- Humor
- Znajomość produktów

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

top 10 skills

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

2. Komunikacja:

Jasno ustal, że rozumiesz swojego klienta i że ty również jesteśmy zrozumiany. Dziewięć na dziesięć poważnych kontrowersji, które pojawiają się w życiu, jest wynikiem nieporozumienia. Kluczem do dobrej komunikacji jest wiedza:

- W jaki sposób zamierzamy komunikować się z klientem? Musisz znać odpowiedni kanał komunikacji
- Kiedy zamierzamy mu przekazać kluczową informację?
- Ile? Nadwyżki nie są dobre, a pojawienie się masywnych wiadomości e-mail lub stałych połączeń powoduje odwrotny skutek.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

2. Komunikacja:

- Co komunikować? Treść wiadomości jest kluczowa. Musi to być informacja interesująca odbiorcę i mająca znaczenie. Jeśli komunikacja zawiedzie w tym zakresie, możliwe jest trafienie wiadomości do spamu. W przypadku przesłania informacji o interesie klienci otrzymają informacje, a relacja firma-klient zostanie wzmocniona poprzez pozyskanie lojalnego konsumenta.

Dobra komunikacja pozwala nam osiągnąć nasz cel: pozyskać klienta, przejść do przodu w procesie lub rozwiązać konkretny problem. Jasna komunikacja jest niezbędna w obsłudze klienta. Musisz wiedzieć, czego chce klient i być w stanie wyrazić, co możesz zrobić dla klienta.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

2. Słuchanie:

Umiejętności słuchania są równie ważne, jak umiejętności komunikacyjne. Posłuchaj uważnie klienta, aby dokładnie wiedzieć, czego potrzebuje i jak możesz mu pomóc.

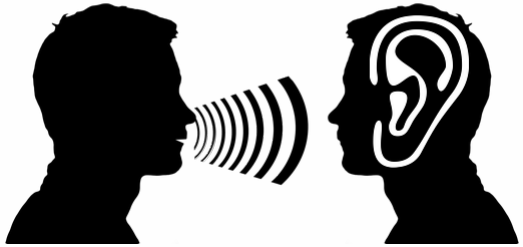
Zademonstruj, że aktywnie słuchasz poprzez język ciała i reakcje (kiwając głową, kiedy coś rozumiesz, nawiązujesz kontakt wzrokowy itp.). Nie bój się zadawać pytań wyjaśniających, aby upewnić się, że rozumiesz drugą osobę. Ważnym aspektem obsługi klienta jest po prostu sprawienie, by klient był dobrze słyszany. Aktywne słuchanie może być dobrą okazją do budowania relacji z klientem.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

2. Słuchanie:

Zdolność do prawdziwego słuchania klientów jest tak ważna, aby zapewnić doskonałą obsługę. Wysłuchanie opinii klientów jest koniecznością dla wielu firm, które chcą wprowadzać innowacje. Ważne jest nie tylko zwracanie uwagi na indywidualne interakcje z klientami (obserwowanie języka / terminów używanych do opisywania ich problemów), ale ważne jest również, aby pamiętać i zwracać uwagę na opinie, które przekazywane są przez klientów.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

3. Samokontrola:

Osoby pracujące w orientacji na usługi muszą być w stanie spokojnie obsługiwać wszystkich klientów, nawet tych najbardziej negatywnych. Muszą dążyć do zachowania spokoju, nawet gdy klient jest zdenerwowany. Cierpliwość i samokontrola powstrzymają cię od denerwowania się i mówienia czegoś niewłaściwego. Pamiętaj, aby nie brać tego osobiście, gdy klient jest zdenerwowany. Gdy klient jest zły, jeszcze ważniejsze jest zachowanie spokoju i próba złagodzenia rozmowy.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

4. Uprzejmość:

Musimy budować potencjał, aby okazywać uczucia klientowi wewnętrznemu i zewnętrznemu. Musisz szanować wrażliwość ludzi, ponieważ wiele razy jest on bardzo podatny na nasze traktowanie. Jeśli chodzi o składanie skarg w przypadku irytujących klientów, nie ma nic gorszego niż zła wola.

Musimy być życzliwi, zwłaszcza gdy nas to kosztuje, ponieważ w końcu jesteśmy zawsze tym samym typem ludzi, bez względu na to, komu służymy.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

5. Pozytywne nastawienie:

Pozytywne nastawienie jest bardzo ważne w orientacji na usługi. Upewnij się, że znasz wszystkie zalety produktów lub usług oferowanych przez firmę i przekazuj je swoim klientom.

Jeśli klient ma problem z produktem lub usługą, skup się na tym, co możesz zrobić, aby mu pomóc. Chociaż nie chcesz wydawać się zbyt szczęśliwy, gdy klient jest zdenerwowany, proaktywność i optymizm mogą pomóc klientowi zachować pozytywne nastawienie.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI

10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

6. Asertywność:

Asertywność jest umiejętnością w zakresie umiejętności społecznych i komunikacyjnych. Bycie asertywnym oznacza możliwość stania w obronie własnych lub innych praw w spokojny i pozytywny sposób, bez bycia agresywnym lub biernego akceptowania "złego".

We wszystkich interakcjach z innymi ludźmi, w pracy, z pracodawcami, klientami lub współpracownikami, asertywność może pomóc ci wyrazić siebie w jasny, otwarty i rozsądny sposób, bez podważania własnych lub innych praw.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

6. Asertywność:

Czasami sposób, w jaki reagujemy i odpowiadamy innym, może sprawić, że czujemy się niekompetentni lub winni. Mogą to być objawy zachowania pasywnego. Możemy również czuć się źle i być krytyczni wobec innych podczas rozmów - może to być oznaką bardziej agresywnego zachowania.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

6. Rozwiązywanie konfliktów:

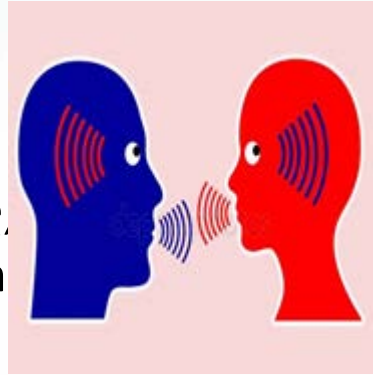
W orientacji na usługi radzisz sobie z wieloma klientami, którzy mają problem, który należy rozwiązać. Zawsze upewnij się, że rozumiesz wyraźnie problem i zaproponuj mu możliwe rozwiązania. Często trzeba myśleć o rozwiązaniach, które odpowiadają potrzebom konkretnego klienta. Jeśli nie możesz znaleźć rozwiązania, które działa dla klienta, pomóż mu znaleźć dodatkową pomoc.

Poinformuj klienta, aby upewnić się, że problem został rozwiązany. Klienci będą wdzięczni za zainteresowanie swoim problemem i Twoją chęcią pomocy w każdy możliwy sposób.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

7. Empatia:



Ważne jest nie tylko zrozumienie tego, co mówi klient, ale także odczucia klienta. Ważną miękką umiejętnością jest rozpoznanie i zrozumienie stanu emocjonalnego osoby. Jeśli walczysz o empatię, pomyśl o byciu w pozycji klienta. Jak byś się czuł, gdybyś był na ich stanowisku? Jak chciałbyś być traktowany przez pracownika? Co byś czuł, gdybyś miał ten sam problem, co klient? Te pytania pomogą Ci zidentyfikować i lepiej pomóc swoim klientom.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI

10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

8. Umiejętności perswazji:

Konieczne jest opanowanie perswazji, aby przekonać zainteresowanych klientów, że dany produkt lub usługa jest dla nich odpowiednia. Umiejętności perswazyjnych można nauczyć się tak samo, jak innych, i są one kluczową częścią tego, jak wpływać na innych, aby osiągnąć swoje cele i zadania. Możliwość wpływania i przekonywania klientów jest kluczowym elementem orientacji na usługi. Idealnym sposobem na przekonanie innych jest doprowadzenie ich do tego, czego pragniesz. Wypracowanie tego w praktyce może być trudne. Niektórzy ludzie są w tym naturalnie dobrzy, ale inni uważają to za znacznie trudniejsze

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

8. Umiejętności perswazji:

Badania pokazują, że istnieje wiele wspólnych cech odnoszących się do skutecznych perswaderów:

- dotrzymywanie obietnic,
- bycie wiarygodnym i biorącym odpowiedzialność,
- bycie szczerym i uczciwym,
- znającym temat i wierzącym w niego,
- budowanie relacji i bycie zabawnym,
- nie dyskutowanie i dostarczanie rozwiązań, które działają,
- skuteczni persuadenci mają zazwyczaj wyższą samoocenę i lepszą inteligencję emocjonalną. Oni naprawdę wierzą, że im się uda.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI

10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

9. Branie odpowiedzialności:6

Duża część osób pracujących w dziale obsługi klienta jest w stanie powiedzieć "przepraszam", czy chodzi o spóźnioną wysyłkę, czy o złą jakość produktu. Musisz być w stanie szczerze przeprosić klienta w imieniu swojej firmy, nawet jeśli problem nie był twoją winą. Przeprosiny prawie zawsze sprawia, że klient poczuje się lepiej.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI
10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

10. Humor:

Poczucie humoru może sprawić, że potencjalnie stresująca interakcja z klientem stanie się bardziej przyjemna. Jeśli klient powie głupi dowcip, doceni, jeśli będziesz się z nimi chichotał. Upewnij się jednak, że nigdy nie śmiejesz się z klienta (np. gdy popełnia błąd lub ma z czymś problem), ale zamiast tego śmiejesz się z klientem.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

UMIEJĘTNOŚĆ 8 – ORIENTACJA NA USŁUGI

10 KLUCZOWYCH UMIEJĘTNOŚCI

Konkluzje

- W orientacji na usługi kluczem jest posiadanie i opanowanie szeregu umiejętności miękkich. Umiejętności te pomogą w opracowaniu wysokiej jakości usług.
- Umiejętności te pomogą rozwinąć orientację na usługi wysokiej jakości. Może to mieć wpływ na coraz bardziej konkurencyjny rynek.
- W dzisiejszych czasach każdy może wejść w sieci społecznościowe lub stronę internetową i przesłać wideo, które pokazuje doskonałą lub straszną usługę opisującą ich doświadczenie jako użytkownika. Jako firmy musimy "dobrze" służyć naszym klientom, jeśli chcemy nie tylko przetrwać, ale i odnieść sukces.
- Dlatego tak ważne jest, aby pracownicy nie tylko nauczyli się umiejętności technicznych, ale także uczyli się szeregu umiejętności miękkich. Bez komunikacji, empatii i uczciwości, nie znając siebie i nie wiedząc, co nas przeraża i co nas denerwuje. Możemy stworzyć dobre wrażenia dla użytkowników.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

8. Service Orientation

Top Ten 2020 Skills Projekt

http://www.topten2020.eu/
https://www.facebook.com/toptenskills2020

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Disclaimer: The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.