



## TÁJÉKOZTATÓ A KÉPZÉSRŐL ÉS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGÉRŐL

### A képzés megnevezése: Ügyfélkezelés munkatársaknak - távoktatásos képzés

**Nyilvántartásba vételi száma: E-000333/2014/D130**

**A képzés célja:** A résztvevő megtanulja, hogyan tudják hatékonyan kezelni az ügyfélkapcsolataikat, hogy magabiztosabbá, elfogadóbbá váljanak. Hogy felismerjék a kommunikáció szabályszerűségeit és azokat elkezdjék használni a mindennapokban annak érdekében, hogy munkájukat önállóbban, magukat és másokat is figyelembe véve, hatékonyabban végezzék.

#### A programba való bekapcsolódás feltételei:

- Írás- és olvasáskészség magyar nyelven, melyet a felnőttképzési szerződés aláírása igazol.
- Minden résztvevővel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (Fktv.) által meghatározott tartalmú felnőttképzési szerződést kell kötni. Az esetlegesen korábban megszerzett előzetes tudás mérését képző intézmény az Fktv. és egyéb vonatkozó jogszabály előírásai szerint biztosítja igény esetén. A felnőttképzési szerződésben a jogszabályi előírásoknak megfelelően feltüntetésre kerül az előzetes tudás beszámítása.

#### A képzés során megszerzhető kompetenciák:

- A résztvevő megismeri az ügyfélkapcsolat alapjait, ismeri a fontosabb fogalmakat és kifejezéseket.
- Megismeri a hatékony ügyfélkapcsolati feladatkör alapjait.
- A résztvevő képes lesz a tanult módszerekkel a hatékony problémamegoldásra és a kommunikálására.
- A résztvevő képes megszervezni és menedzselni a panaszkezelés folyamatát.
- A résztvevő képes hosszú eredményes ügyfélkapcsolati viszonyokat kialakítani.

**A képzés óraszama:** 20 óra (melyből 12 óra önálló felkészülés, 8 óra online csoportos konzultáció)

Elméleti órák száma: 0 óra

Gyakorlati órák száma: 20 óra (melyből 12 óra önálló felkészülés, 8 óra online csoportos konzultáció)

**A megszerzhető képesítés, a képzés elvégzését igazoló dokumentum megnevezése:** Tanúsítvány

#### Ügyfélszolgálat, panasztételi lehetőség, a képzési program megtekintésének lehetősége:

|                              |  |               |
|------------------------------|--|---------------|
| Ügyfélszolgálat címe:        | 1043 Budapest, Csányi László u. 34.                                |               |
| Levelezési cím:              | 1043 Budapest, Csányi László u. 34.                                |               |
| Telefonszám:                 | 06-70/426-9721   |               |
| Fax:                         | 06-1/788-2778  |               |
| Elektronikus levelezési cím: | <a href="mailto:info@furkeszholding.hu">info@furkeszholding.hu</a> |               |
| Weblap cím:                  | <a href="http://www.furkeszholding.hu">www.furkeszholding.hu</a>   |               |
| Ügyfélszolgálat idő          | hétfő  | 09.00 – 17.00 |
|                              | kedd   | 09.00 – 17.00 |
|                              | szerda   | 09.00 – 17.00 |
|                              | csütörtök  | 09.00 – 17.00 |
|                              | péntek   | 09.00 – 17.00 |
|                              | szombat  | ----          |
|                              | vasárnap   | ----          |