



*До відома керівників комунальних
підприємств сфери тепло-,
водопостачання і водовідведення*

КОМЕРЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ ЩОДО РОЗБУДОВИ ПОТЕНЦІАЛУ ПРАЦІВНИКІВ АБОНЕНТСЬКОГО ВІДДІЛУ

ТОВ «Інститут місцевого розвитку» (ІМР) пропонує методичну і консультаційну допомогу в рамках **проведення семінарів-практикумів для працівників абонентських відділів підприємств.**

Під час семінару-практикуму будуть висвітлені психологічні аспекти роботи зі споживачами, зокрема:

- ✓ Методи емоційної саморегуляції в стресових умовах
- ✓ Психологія сприйняття інформації
- ✓ Технології ефективної комунікації зі споживачами
- ✓ Ефективне спілкування по телефону
- ✓ Психологічні аспекти уникнення конфліктних ситуацій під час ділового спілкування
- ✓ Невербальна складова процесу ділового спілкування
- ✓ Метамова як складова процесу ділового спілкування
- ✓ Методи зміни переконань та поведінки людини: примус, вплив та переконування
- ✓ Технології впливу на платіжну поведінку боржників
- ✓ Маніпулювання та захист від нього
- ✓ Управління часом. Як підвищити ефективність робочого дня
- ✓ Про що і яким чином інформувати споживачів послуг суб'єктів господарювання
- ✓ Як сформувати позитивний імідж підприємства у масовій свідомості

Базова вартість вищезазначених консультаційних послуг становить 9500 грн¹. Додатково до вартості послуг згідно з договором буде включено витрати на поїздки спеціалістів до вашого міста.

Пакет послуг включає:

- семінар-практикум: одно- (8 год.) чи дводенний (по 4 год.), кількість учасників до 20 осіб;
- відповіді на запитання, усне консультування;
- пакет роздаткових матеріалів;
- сертифікат учасника.

Орієнтовна програма заходу додається.

*За довідками звертайтеся до
Наталії Алексєєвої, директора ТОВ «Інститут місцевого розвитку»,
за телефонами (044) 428-76-10, (-11), (097) 247-86-83*

Більш докладну інформацію щодо діяльності Інституту місцевого розвитку можна знайти на сайті www.mdi.org.ua

¹ Без ПДВ, ТОВ «ІМР» є платником єдиного податку і неплательником ПДВ

ПРОГРАМА СЕМІНАРУ-ПРАКТИКУМУ
для працівників абонентських відділів підприємств

Перший день (з 10 до 14 год.)

Час	Тема
10 хв.	<i>Реєстрація учасників.</i>
20 хв.	Знайомство. Цілі та очікувані результати від проведення семінару
75 хв.	Технології ефективної комунікації зі споживачами. <i>Практичне заняття «Мистецтво постановки запитань».</i> <i>Практичне заняття «Ви-підхід»</i>
15 хв.	<i>Перерва на каву</i>
60 хв.	Ефективне спілкування по телефону. Технології спілкування для працівників колл-центрів. <i>Практичне заняття</i>
60 хв.	Психологічні аспекти уникнення конфліктних ситуацій під час ділового спілкування. <i>Практичне заняття «Позбавляємось конфліктогенів спілкування».</i> Основні типи «складних» відвідувачів. Тактика спілкування з конфліктними відвідувачами

Другий день (з 9 до 13 год.)

Час	Тема
60 хв.	Про що і як інформувати споживачів відповідно до ЗУ «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, тепlopостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення»
60 хв.	Технології впливу на платіжну поведінку споживачів. <i>Практичне заняття</i>
15 хв.	<i>Перерва на каву</i>
45 хв.	Роль абонвідділу у формуванні іміджу комунального підприємства
60 хв.	Методи емоційної саморегуляції у стресових умовах. <i>Практичне заняття «Визначаємо стресори у діяльності працівників абонвідділів».</i> <i>Тестування на стресостійкість.</i> <i>Практичне заняття «Вироблення навичок саморегуляції»</i>