

Kedvezményezett neve: HD Jobs Kft.

Fejlesztés tárgya: A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkaerő fejlesztésén keresztül történő támogatásáról

Támogatási összeg: 6.552.000 Ft

Támogatás intenzitása: 70 %

Projekt várható befejezési dátuma: 2024.08.31

Projekt azonosító száma: BP/0701/032061-4/2023

A projektek keretében megvalósuló képzések bemutatása:

Változásmenedzsment és stresszkezelés (16 óra)

A képzés célja, hogy a résztvevő a folyton változó világunkban a személyes hatékonyságát fejleszthesse és hogy olyan kompetenciáit fejlessze, amelyek szükségesek ahhoz, hogy életének legtöbb színterén effektív lehessen és minél hatékonyabban tudja kezelni a változásokat. A képzés további célja, hogy a résztvevők értsék az eu-stressz és a distressz közötti különbséget, felismerjék saját stresszfactoraikat és preventív és reaktív technikákkal képesek legyenek csökkenteni a káros stresszt az életükben.

Képzés tartalma:

A változásmenedzsment alapfogalmai, a változás jellemzői.

Változáskezelési technikák.

A változás, mint folyamat.

A változások próbatételei, változás, mint konfliktusforrás.

A változásból fakadó konfliktusok kezelése.

A stressz fogalma Selye János nyomán (eu-stressz és distressz, fiziológiai alapok, folyamatok a testben, biológiai háttér).

A stressz jelei (fizikai, mentális).

A stressz hatása: rövid és hosszú távú hatások. A stresszmentes állapot jellemzői
Saját stresszfactorok beazonosítása.

Preventív és reaktív stresszkezelő módszerek.

Együttműködésfejlesztés (16 óra)

A képzés célja, hogy a résztvevők megtanulják a mindennapi munkaéletben fellelhető társadalmi csoportjain belüli: pl. társadalmi, munkahelyi, közösségi, közösen megoldandó feladatok, problémák kezelését. A résztvevő képessé válik a különböző csoportszerepek megkülönböztetésére. A képzésen résztvevő meg tudja állapítani a kompromisszum és a konszenzus közötti különbséget, és képes lesz a harmonikus együttműködő munkakörnyezet kialakítására.

A képzés tartalma:

Együttműködés és csoportszerepek

A csoporton belüli együttműködés alapjai
Csoporton belüli szerepek a Belbin teszt alapján
Az együttműködés fogalma
Az együttműködő magatartás jellemzői
A kompromisszum és a konszenzus közötti különbség
Kooperációs hibák felismerése és kezelése

Együttműködés és kommunikáció DISC alapokon

A képzés célja, hogy a résztvevők megismerjék a viselkedésmodelleket, a különböző viselkedésmódok jellemzőit, mind a kommunikációját. A résztvevők képessé válnak a különböző viselkedésmódok azonosítására és a hatékonyabb kommunikációs eszközök használatára.

A képzés tartalma:

A DISC viselkedéstipológia alapjai
A négy alap viselkedésmódel: domináns, iniciatív, stabil és gondos
A négy alap viselkedésmódel jellemzői: viselkedési tendenciák, lehetséges gyengeségek.
Személyes értékek a négy viselkedésmódra jellemzően
Kommunikációs stílusok a négy viselkedésmódra jellemzően
Együttműködés lehetséges útjai a négy viselkedésmód ismeretében
Szituációs gyakorlatok

Lean alapok: szemléletformálás (16 óra)

A képzés célja: A lean filozófia gyakorlati alkalmazása eredendően a termeléshez kötődik, azonban nagyon sok eleme egyszerűsített változatban alkalmazható hétköznapijaink során is. A képzési program célja, hogy a résztvevő megismerkedjen a lean filozófia alapvető módszereivel, amelyeket a képzés során hétköznapi alkalmazási alternatívákba transzferálnak. A képzés alapvető célja, hogy a résztvevő saját élményű tanulását biztosítsa azáltal, hogy nem kész alkalmazási alternatívákat kap, hanem önállóan és csoportban konstruál lean felhasználási lehetőségeket hétköznapi folyamataira.

A képzés tartalma:

A lean menedzsment kialakulásának története
A lean menedzsment célja
2 fő alapelv: ember tisztelete, veszteségek eltávolítása
A vevő az érték fogalmának értelmezése és kapcsolata
veszteség lean értelmezése
A lean rendszer felépítésének 5 alapvető lépése:
1. Az érték meghatározása
2. Az értékteremtő folyamat feltérképezése
3. Akadálytalan áramlás biztosítása
4. Húzórendszer kialakítása és üzemeltetése
5. A folyamatos fejlesztés
Hogyan alkalmazzam a lean rendszert a hétköznapijokban? Minta lean rendszer bemutatása

Az 5S módszer alapjai, célja jelentése (rend, fegyelem, tisztaság, fenntarthatóság, ezek beépítése)

Hogyan alkalmazható az 5S módszer mindennapjaim során?

Egy szabadon választott hétköznapi művelet előkészítése az 5S módszer alkalmazásával csoportban.

Az elkészült módszerek ismertetése és értékelése

Hatékony kommunikáció: szemléletfókuszú ügyfélszolgálati kommunikáció

Napjainkat a kommunikáció nélkül lehetetlen elképzelni. Akkor is kommunikálunk, amikor zenét hallgatunk a tömegközlekedési eszközön vagy épp egy előadást tartunk a munkahelyünkön. Nincs ez másképp az ügyfélszolgálati munka során sem, sőt, itt kiemelten fontos, hogy hatékonyan kommunikáljunk. A tananyag egység célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek az ügyfélszolgálati kommunikáció sajátosságaival, szemlélettől a konkrét technikákig, valamint ötletgenerálási technikák megtanulása és alkalmazása.

A képzés tartalma:

A kommunikáció alapmodellje az ügyfélszolgálati munkában

Az ügyfél szó jelentése (külső és belső ügyfelek)

Az ügyfélszolgálat fogalma: részleg vagy szemlélet?

Az ügyfélnek mindig igaza van? - mit tegyünk, ha mégsem?

A nemet mondás gyakorlata: hogyan mondjunk nemet, hogy az ügyfél elégedett legyen?

Érvelési gyakorlatok: meggyőzés vagy rábeszélés?

Problémás ügyfelek kezelése

Nyitási és zárási technikák

Hogyan mérjük ügyfeleink elégedettségét?

Cserenysze-tejszínhab: teljesítményszint és annak meghaladása az ügyfélelégedettségben

Ötletgenerálás az ügyfélelégedettség növelésére.

Szituációs gyakorlatok az ügyfélszolgálati kommunikációra a képzés teljes hosszában, valamint ezeknek a gyakorlatoknak a feldolgozása, visszajelzések a résztvevőknek.

Működésfejlesztés: folyamatoptimalizálás és hatékonyságnövelés

A képzés célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek a folyamatok típusaival, képesek legyenek önállóan tipizálni a munkafolyamataikat. További cél, hogy tudják, az optimalizálás nem költségcsökkentés lehet, illetve felismerjék a veszteségeket.

Cél továbbá, hogy tisztában legyenek az egyes hatékonysági szempontokkal és ezeket képesek legyenek alkalmazni a mindennapi munkájukban.

A képzés tartalma:

Fejlesztési területek a szervezetben és a működésfejlesztés helye ezen belül

A folyamatok tipizálása: terjedelem és tartalom szerinti tipizálás

A folyamatok terjedelem szerinti tipizálása: főfolyamat, részfolyamat, tevékenység

A szervezet folyamatainak felosztása (a konkrét szervezetre alkalmazva)

A folyamatok tartalom szerinti tipizálása: magfolyamat és támogató folyamatok, front office - back office, értékteremtés közvetlenül és közvetetten támogató folyamatok

Az optimalizálás lehetőségei

A hatékonyság koncepciója: értékteremtési, működési, szervezeti

Értékteremtési hatékonyság

Működési hatékonyság

Szervezeti hatékonyság

Időmenedzsment alapok a hatékonyság növelésére.