



MATÁSZSZ

KONFERENCIA

Barcika Szolg Kft.

Barcika Holding Vállaltcsoport

Bóta Edit Éva HR Vezető

Vezetői tulajdonságok

Ki a jó vezető?

KREATIVITÁS, REZILIENCIA, AGILITÁS,
FÓKUSZ és BIZALOM

„Az a jó főnök, akinek a csapata
hatékonyan teljesít!

„Kalamár Beáta: CRAFT 2022.”

„Dr. Robert Hogan”

Mi az a kenőanyag, ami működésbe hozza a csapatot?

Mi kell ahhoz, hogy a csoportból „csapat” legyen? Mitől épül fel a bizalom?

Mi kell ahhoz, hogy eredmények szülessenek? Mitől indul be a kreativitás?

Mi segíti a kiegyensúlyozott működét, gyors reagálást a folyton változó körülmények között?

A kenőanyag, ami működésbe hozza a csapatot!

Együttműködés

„Kellene valami jó kis képzés vagy tréning!”

Elméletek, Módszerek,
Aztán mi lesz ezekkel?

Hol van a szintugrás a
hatékonyság felé?

Nem látunk bele, hogy a tréningen
elhangzott, megélt dolgok mihez
kapcsolódnak?

Az emberig „le kell menni”!

A valódi viselkedésváltozás
egy folyamat!

Nem elég a problémamegoldó stb,
módszerek ismerete, a kulcs a
szemléletmód változás elérése!

A tanulás tere
„belül van”, azzal
kell kezdeni!

2019. MATÁSZSZ

Valami, ami nem tréningTeam - szupervízió

Kiegyensúlyozott ügyfélszolgálati kollégák

=

pozitív szolgáltatói kép!

- A **szakmai képzés nem elegendő** ennek elérésére!
- Az ügyfélszolgálaton dolgozók **extra stressznek, mentális terhelésnek** vannak kitéve!
- A **személyiségük a munkaeszközük!**
- A személyiségüket pedig **fontos** és szükséges **karbantartani**, ahhoz , hogy

kiegyensúlyozottak legyenek, maradjanak!

Elindult a folyamat...

program		résztevők			programvezető	folyamat
2019.	Team – szupervízió/ Ügyfélszolgálat	8 fő munkatárs	1 fő csoport vezető	1 fő HR vezető	Molnár Szilvia szervezetfejlesztő - pszichológus	személyes alkalmak

Mi fán terem a team - szupervízió?

- Vezetett beszélgetés, ahol nagyon fontos az **elfogadó érzelmi légkör kialakítása!**
- Csoportszabályok „védenek” mindenkit, elősegítik a megnyílást!
- Nyitó kör – érzések, itt és most: mit hoztam be?
- Téma kiválasztása és megbeszélése:
 - a történések, megélések feldolgozása.
- Záró kör - érzések, itt és most: mit viszek el?

A folyamat hangsúlyos elemei

- A saját érzésekhez való kapcsolódás megélése, elfogadása.
- A másokhoz való sikeres kapcsolódáshoz „megtanuljuk, hogy Ő is érez, neki is fontos valami!
- Miért fontos , hogy értsük a másik célképzetét, helyzetét ?
- Megküzdési stratégiák megosztása, „tanulása”.
- A tudatos jelenlét, az önreflexió „szokássá” tud válni a folyamat alatt.
- A csapat együtt fejlődik, az egymással és az ügyfelekkel való **együtműködési / kapcsolódási szint emelése van a fókuszban!**

Folyamat / fejlődés

program		résztevők			programvezető	folyamat
2020.	Team – szupervízió/ Ügyfélszolgálat	7 fő munkatárs	1 fő csoport vezető	1fő HR vezető	Molnár Szilvia szervezetfejlesztő - pszichológus	COVID_ online munkaforma is!
	Egyéni szupevízió/ csoportvezető		1 fő csoportvezető		Molnár Szilvia szervezetfejlesztő - pszichológus	

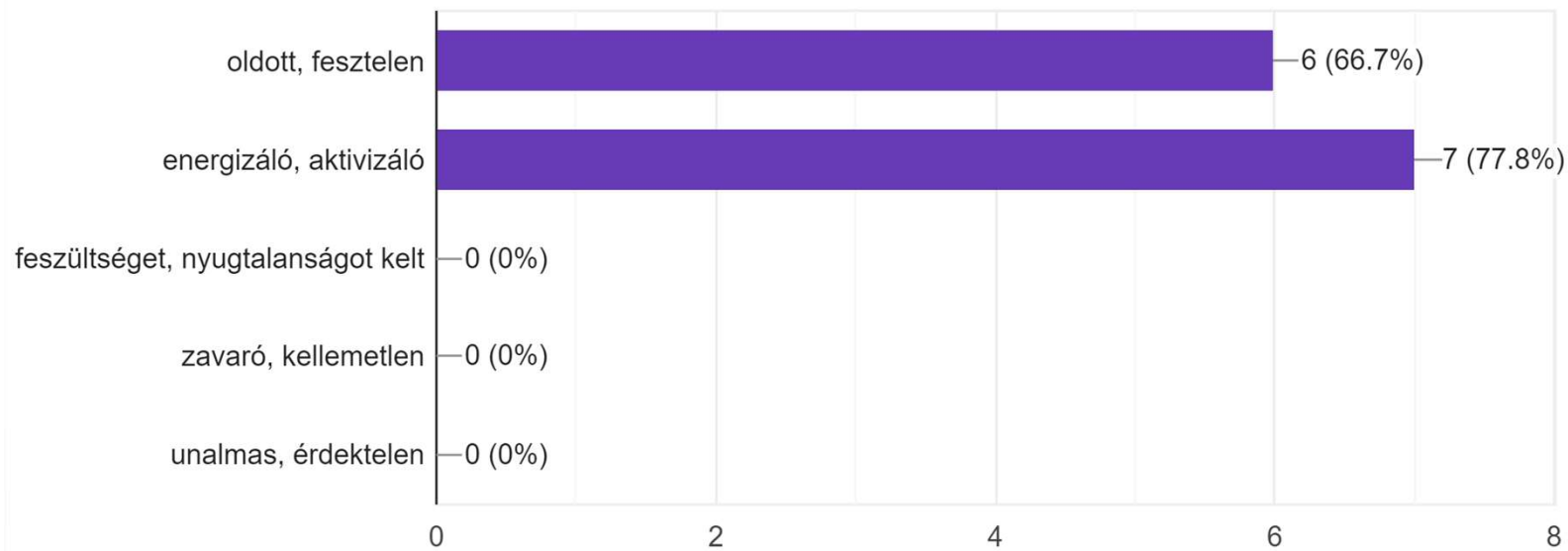
2021. január

Online résztvevői lekérdezés a tapasztalatokról (01.15.)

Kiterjesztés igénye: kulcsembert/utódlás program,
vezetőfejlesztés

Mely szavak jellemzik leginkább a képzés hangulatát?

9 responses



Miben bővült a tudásod és milyen készségeidet fejlesztette a program?

- Kommunikációmát.
- Jobban kommunikálok az ügyfelekkel.
- Javult a kapcsolatfelvétel minősége másokkal.
- Önértékelés.
- Én még sajnos csak egy szupervízióon vettem részt, ahol a COVID19 volt a fő téma és annak kezelése.
- Önbecsülés, önbizalom.
- Az ügyfelekkel való kommunikációt, magabiztosságot, határozottságot, biztonságérzetet adott.
- Megfigyelőképesség, határozottság, fellépés, beszédstílus, szókincs, önismeret.
- Határozottság.

Az ügyfeleink miben érezhetik a képzés hatását meglátásod szerint?

- Jobban megértjük az ő nézőpontjukat.
- Jobban megértjük a problémáikat.
- Főképp a dühös ügyfelekkel történő kommunikációban történt változás. Hamarabb sikerül közös nevezőre jutni egy odafigyelt, irányított kapcsolatfelvétellel.
- Magabiztosabban válaszolok nekik.
- Az előbbiek miatt, eddig még csak a kollegáim elbeszéléseiből tanultam.
- Kínos pillanatok, magabiztos kezelése.
- Az ügyfelekkel való problémamegoldás gördülékenyebb.
- Határozottság, türelem, problémamegoldás.
- Beszédstílus, határozottság.

Mi az a szó, ami a legjobban kifejezi a program rád gyakorolt hatását?

- HIGGADTSÁG
- MEGFONTOLTSÁG
- KÖVETKEZETESSÉG
- FEJLŐDÉS
- KÍVÁNCSIAN VÁROM, MIT TUD NYÚJTANI NEKEM EZ A PROGRAM!
- HATÁROZOTTSÁG
- TANFOLYAM, AHOL KULCSSZAVAKAT, MONDATOKAT TANULUNK AZ ÜGYFELEK KEZELÉSÉHEZ.
- NYUGODTSÁG, FELSZABADULTSÁG, ENERGIA
- JÓKEDV, FESZÜLTÉGOLDÁS

Mi az, ami hiányzott neked a programból?

- Egyénre szabott foglalkozás.
- Szituációs feladatok.
- A programból nem hiányzott/hiányzik semmi, inkább talán az óraszámot lehetne növelni (többször találkozni), többet foglalkozni bizonyos témákkal.
- Koronavírus helyett más inkább munkakörhöz kapcsolható témák.
- Egy alkalom után, nem tudtam levonni ezzel kapcsolatban következtetéseket, mivel a járványhelyzetről volt szó.
- A járvány helyzet miatt a személyes kontaktus.
- Szituációs gyakorlat aminek a témáját mi javasoljuk.
- Az egyéni elbeszélgetés, de mivel ez a program csoportos így nem volt erre lehetőség.
- Eddig 2-3 alkalommal vettem részt. Korábbi témákról nem tudok semmit, így egyelőre nem igazán tudok nyilatkozni.

Miben szeretnél fejlődni, ha lenne lehetőség folytatni a programot?

- Problémás ügyfelek kezelése.
- Ügyfelekkel való határozottság.
- A kommunikációban szeretnék tovább fejlődni.
- Kommunikációs készség.
- Szakmai szinten szeretném fejleszteni magam.
- Az utolsó szupervízióon veszek részt januárban.
- Még több ügyfélorientált szemléletet szeretnék alkalmazni.
- Szeretném jobban megismerni és megérteni magam és a körülöttem lévő emberek viselkedését adott helyzetekben. Különböző szituációk kiből mit váltanak ki, és erre mi a legegyszerűbb megoldás?
- Az emberekhez való hozzáállás, kommunikáció.

Csoportvezető visszajelzése

A team – szupervízióról

- Lehetőségként élük meg a kollégák, várják és egy- egy alkalom után sokáig „dolgozik bennük” az élmény.
- Ez a program róluk szól, megélik azt hogy fontosak a cégnek, érzik az odafigyelést.
- Mivel együtt részesei a tanulásnak , így belső hivatkozási és tudáspontok épülnek mind az ügyfelekkel, mind a saját érzésekkel való bánásmódra.
- Az ügyfélorientált látásmódot, problémamegoldást sokkal könnyebben a magukévá tették azóta, mióta a belső eszköztáruk is épül ehhez.

Egyéni - saját - szupervízióról

- Az egyéni szupervízió segít egy következetes gondolkodásmódot elsajátítani. Ennek keretén belül a kommunikációt sikerül úgy irányítani/alakítani, hogy az oly módon jusson el a másik félig, ahogyan azt szándékoztam.
- Továbbá a higgadt magatartás kialakításához és fenntartásához tud hozzájárulni, miképp kell adott szituációban azt megőrizni.
- A fentiek számomra – mint vezetőnek – nagyon fontosak. Szükséges ez mind a munkatársakkal, mind pedig az ügyfelekkel történő kapcsolattartáshoz.

Folyamat / fejlődés

program		résztevők			programvezető	folyamat
2019.	Team - szupervízió Ügyfélszolgálat	8 fő ügyfélszolgálati munkatárs	1 fő csoportvezető	1 fő HR vezető	Molnár Szilvia szervezetfejlesztő - pszichológus	személyes alkalmak
értékelés, döntés a folytatás igényéről						
2020.	Team - szupervízió Ügyfélszolgálat	7 fő ügyfélszolgálati munkatárs	1 fő csoportvezető	1fő HR vezető	Molnár Szilvia szervezetfejlesztő - pszichológus	COVID _ online munkaforma is!
	Egyéni szupevizió csoportvezető		1 fő csoportvezető		Molnár Szilvia szervezetfejlesztő - pszichológus	
Online résztvevői lekérdezés, kiterjesztés igénye: kulcsember program, vezetőfejlesztés						
2021.-2022.	Team - szupervízió Vezetői Tehetség/ utódlás program	7 fő vezető vagy vezetőjelölt			Molnár Szilvia szervezetfejlesztő - pszichológus	COVID _ online munkaforma is!
	Mentor program			1 fő HR vezető	Molnár Szilvia szervezetfejlesztő - pszichológus	
	Team - szupervízió Ügyfélszolgálat	7 fő munkatárs	1 fő csoportvezető		Bóta Edit Éva HR vezető	

Vezetői tehetség / utódlás program

- <https://www.youtube.com/watch?v=vRI8hCuytNU>

Ezt ígérték...és komolyan lehet venni !😊

Mit nyer az a cég, amelyik használja a szupervíziós módszert, mint lehetőséget?

- Növekszik a kollégák elköteleződése a munka és a munkahely felé;
- Növekszik a kollégák lojalitása a cég felé;
- Létrejön a fluktuáció mentes közösség;
- Fokozódik a teljesítmény;
- Rugalmasabbá és terhelhetőbbé válnak a munkavállalók, kollégák;
- Megszűnnek a hosszabb, rövidebb betegszabadságok;
- Hatványozottan fejlődik az empátiás készség;
- Képesé válnak a kollégák kiégés, mint veszélyes állapot megelőzésére;
- Tisztábbá válik a kommunikáció a közösségen belül;
- Képesé válnak a kollégák régóta „cipelt” problémáik túllépésére, meghaladására.