



Kventum

POSLOVNO - EDUKATIVNI CENTAR

**USLUŽNA KULTURA - ODNOS PREMA
KLIJENTIMA/STRANKAMA
RAZVOJ POSLOVNIH VJEŠTINA I
EMOCIONALNE INTELIGENCIJE**

**Neum, 26. - 28.09.2018. godine
HOTEL SUNCE**



Kome je namijenjen seminar:

Poslovnim ljudima svih profila (direktorima, menadžerima, rukovodiocima, tim liderima, policijskim službenicima, sekretarima/cama, administrativnim djelatnicima, šalterskim službenicima, zaposlenicima iz sektora za komunikacije, ljudske potencijale, prodaju, finansije, zdravstvo, pravo i slično) u organizacijama javnog i privatnog sektora koji pri obavljanju svojih poslovnih zadataka komuniciraju i dolaze u neposredan kontakt sa sadašnjim ili potencijalnim klijentima/strankama i za sve one koji žele unaprijediti i steći savremene vještine potrebne za unapređenje kvalitete rada.

Ciljevi seminara:

- ▶ Usvajanje ključnih komunikacijskih vještina za unapređenje uslužne kulture
- ▶ Stvaranje stručnog i vjerodostojnog prvog utiska organizacije i poslovnog čovjeka
- ▶ Unapređenje poslovnih odnosa sa klijentima/strankama, saradnicima, kolegama i sl.
- ▶ Upravljanje situacijom u teškim trenucima sa zahtjevnim ("teškim") ljudima
- ▶ Razumijevanja sopstvenog ponašanja u odnosima sa drugima
- ▶ Usvajanje alata za povećanje produktivnosti i motivacije u radu
- ▶ Razvijanje kompetencija emocionalne inteligencije
- ▶ Jačanje međuljudskih odnosa i efikasno upravljanje konfliktima

Korist za organizaciju:

Unapređenje uslužne kulture sa klijentima/strankama, saradnicima i kolegama sa ciljem stvaranja vjerodostojnog, stručnog i profesionalnog imidža organizacije. Efektivno i efikasno rješavanje problema u zahtjevnim situacijama sa drugima, kao i podizanje organizacijske kulture na viši nivo.

Korist za učesnika:

Uspostavljanje i kvalitetno održavanje profesionalnog odnosa sa klijentom/strankom. Prepoznavanje novih načina pristupa klijentima/strankama i njihovim potrebama. Ostvarivanjem kvalitetne saradnje sa drugima i vođenje uspješnih razgovora sa zahtjevnim sagovornicima u konfliktnim situacijama, kao i otkrivanje kako Vam emocije mogu pomoći u svakodnevnom radu predstavlja Vaš ključ za uspjeh u poslovnom i ličnom okruženju.

Sadržaj seminara:

- Savremena uslužna kultura
- Određivanje profila klijenta/stranke
- Važnost reputacije i ugleda organizacije
- Poslovni bonton i kultura poslovnog ponašanja
- Vrhunska usluga - Primjena poslovnog standarda kod usluživanja
- Efikasna komunikacija: direktna, telefonska, e-mail, internet, mediji i slično
- Važnost neverbalne i paraverbalne komunikacije u radu
- Čitanje neverbalnih znakova kod klijenata/stranaka i upravljanje situacijom
- Primanje i davanje povratnih informacija - "Feedback"
- Prepoznavanje "teških" klijenata/stranaka i efikasno upravljanje problemima
- Važnost organizacijske psihologije i interpersonalnih vještina u radnom okruženju
- Praktična primjena alata i tehnika efikasnog upravljanja konfliktima
- Emocionalna inteligencija
- Suzbijanje i upravljanje negativnim emocijama
- Kanalisanje stresa u radnu motivaciju
- Organizacijski i individualni pristup stresu

Predavač:

Alen Buljubašić, dipl. pedagog-psiholog
Certificirani trener za teme iz oblasti poslovne psihologije, menadžmenta i upravljanja ljudskim potencijalima.

Raspored seminara:

10:00 - 16:00 srijeda	26.09.2018.
09:30 - 16:00 četvrtak	27.09.2018.
09:00 - 11:00 petak	28.09.2018.

Metodologija rada:

Seminar je visoko interaktivan, sa iznošenjem problematike sa kojom se učesnici susreću, zajednička diskusija i pronalaženje rješenja za konkretne situacije kroz predavanja i razmjenu iskustava, kao i praktične vježbe za svakog učesnika. Koristimo se raznovrsnom i savremenom metodologijom rada: individualni i timski rad, simulacija situacija, igranje uloga, studija slučajeva, demonstracija i slično.



**USLUŽNA KULTURA - ODNOS PREMA
KLIJENTIMA/STRANKAMA
RAZVOJ POSLOVNIH VJEŠTINA I
EMOCIONALNE INTELIGENCIJE**

**Neum, 26. - 28.09.2018. godine
HOTEL SUNCE**

**Broj učesnika je ograničen!
Rezervišite svoje mjesto na vrijeme.
Prijave traju do 18.09.2018.**

Kotizacija seminara i načini prijave:

Odobravamo popuste za rane prijave i prijave više učesnika iz iste organizacije do 31.08.2018.:

1 učesnik 330,00 KM

2 učesnika 315,00 KM po učesniku

3 i više učesnika 300,00 KM po učesniku

Za prijave poslije 31.08.2018. cijena kotizacije po učesniku iznosi: 350,00 KM

U cijenu nije uključen PDV.

U cijenu uključeno:

- Učešće na seminaru
- Dokumentacija i nastavni materijali u printanoj formi
- Prezentacija - priručnik, testovi, upitnici, prilozi vezano za temu
- Materijal za pisanje
- Uvjerenje o usavršavanju (Certifikat)
- Piće osvježenja i kafe pauze za vrijeme predavanja

Prijavu na seminar možete izvršiti na način da popunite PRIJAVNI OBRAZAC i pošaljete na dole naznačeni e-mail ili fax ili prijavite se online preko naše web stranice.

Plaćanje možete izvršiti putem:

- Predračuna ili
- Po fakturi nakon izvršene usluge

Rezervacija smještaja:

Rezervacija smještaja za učesnike seminara omogućena je u hotelu "SUNCE", po veoma povoljnim cijenama samo za naše klijente:

1/1 soba (jednokrevetna) po osobi/danu 110,00 KM
1/2 soba (dvokrevetna) po osobi/danu 78,00 KM
Boravišna taxa po osobi/danu 2,34 KM

Na osnovu Vašeg prijavnog obrasca izvršit ćemo rezervaciju smještaja za Vas u hotelu. Troškove smještaja možete platiti putem predračuna ili po fakturi nakon izvršene usluge ili direktno na recepciji hotela.

Hotel SUNCE

Ul. Kralja Tomislava b.b.
88 390 Neum, BiH
E-mail: info@hotel-sunce.com
Telefon: +387 36 880 033
www.hotel-sunce.com

**PRIJAVNI
OBRAZAC**

NAZIV ORGANIZACIJE	
ULICA I BROJ	
POŠTANSKI BROJ	
GRAD	
TELEFON	
FAX	
EMAIL	
ID BROJ	
PDV BROJ	

Prezime i ime učesnika i radno mjesto	Soba (Zaokružite)	
	1/1	1/2
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Datum: MP Potpis

Kontaktirajte nas za više informacija:

