

Ownership a proaktivní přístup

Motto: „Ownership je proces přijetí zodpovědnosti za vyřešení problému“

Máte definované rozdělení úkolů mezi týmy. Přesto přichází požadavky klientů, které nepatří „nikomu“ nebo patří někam „mezi“. V takové chvíli potřebujete, aby se záležitosti někdo aktivně ujal, a ve spolupráci s ostatními ji dovedl do konce.

Kurz je zaměřen především na vedoucí pracovníky na všech úrovních. Definujeme, co znamená postoj „vzít věc za svou“. Probereme, jak „ownership“ vysvětlit srozumitelně všem lidem v týmu. Rozebereme možné námitky zaměstnanců proti aktivnímu snažení.

Kurz je vhodný pro vedoucí těch týmů ve firmě, které se více nebo méně zapojují do řešení klientských záležitostí.



Obsah kurzu:

Očekávání klientů, princip ownershipu

- Nároky klientů, co je standard a co je nadstandard v péči
- Definice ownershipu jako přijetí zodpovědnosti za vyřešení problému či situace klienta
- Jak sdělit myšlenky ownershipu svému týmu
- Typické negativní reakce zaměstnanců a jak je řešit

Vedení týmu k myšlence ownershipu

- Jaké jsou benefity proaktivní komunikace při řešení klientských záležitostí
- Zpětná vazba, pochvala a výtka při vedení lidí k proaktivnímu přístupu
- Reakce na nežádoucí chování: cílený rozhovor s pracovníkem a zjištění příčiny

Tréninkový den je postaven tak, že se v něm střídají prvky **školení** (výkladu), **workshopu** a **skupinové diskuze** a **tréninku** (návčik rozhovorů s pracovníky, rolové hry).

Těším se na přínosné a inspirující setkání.

Dušan Jílek

Lektor Ing. Dušan Jílek



Lektor, kouč a konzultant s více než 26letou praxí v obchodě a managementu. Vede tréninky obchodních a manažerských dovedností a provádí individuální koučink.

Svou profesní kariéru rozvíjel v oblasti řízení obchodu ve finančnictví. Byl spolujatelem a výkonným manažerem ve vzdělávací a poradenské společnosti.

Od roku 2014 se věnuje samostatnému podnikání. Je vlastníkem vzdělávací společnosti AZ SKILLS s.r.o. Více na www.az-skills.cz

Napsal a vydal knihu „Manažer jako druhé řemeslo“ a „Profesionální telefonování“.

