



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ОБУЧЕНИЕ ПО КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ

**По проект „Професионално развитие за оказване
на по-качествени осигурителни услуги“**

**Найден Николов, Валентин Минков
Moby2 Ltd., 2014**

Този документ е създаден в рамките на проект "Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги от Националния осигурителен институт", Договор рег. № ЦА12-22-10/27.06.2013 г. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Административен капацитет", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Моби2 ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Параметри на обучението

- Обученията бяха извършени в периода 10.02.2014 - 10.05.2014 година
- В тях участваха 280 сътрудници на НОИ от 28 града на територията на страната
- Обучители бяха Г-н Найден Николов и Г-н Валентин Минков от екипа на Моби2

- Обученията бяха извършени по проект [По проект „Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги“](#)
- По време на тези три месеца общо 280 служители на НОИ от 28 Териториални Управления бяха обучени за повишаване на техните компетенции в областта на работата с клиенти
- Обучители бяха Найден Николов и Валентин Минков, част от екипа на Моби2
- Координатори за провеждане на обучението в ТУ на НОИ бяха специалисти и експерти в сектор Човешки ресурси



Европейски съюз

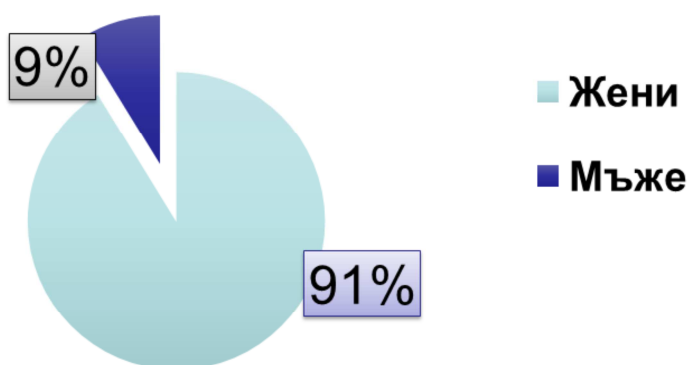


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Демографско разпределение: Пол



- Сред 280-те участници, 257 бяха жени (91%) и 5 - мъже (9%)



Европейски съюз

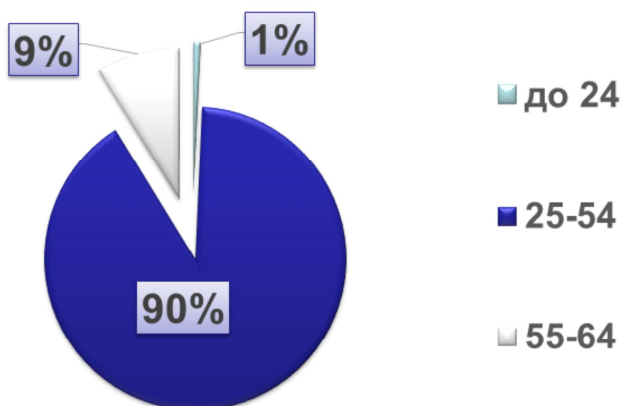


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Демографско разпределение: Възраст



- По отношение на възрастовите категории, сред участниците в обученията имаше двама души, които бяха на възраст до 26 години. Те представляват един процент от общия брой участници.
- Следващата по големина група бяха хората на възраст между 55-66 години. Те представляват 9% от взелите участие в обученията.
- Най-многобройна беше групата на служители между 25-56 години – 90%



Европейски съюз

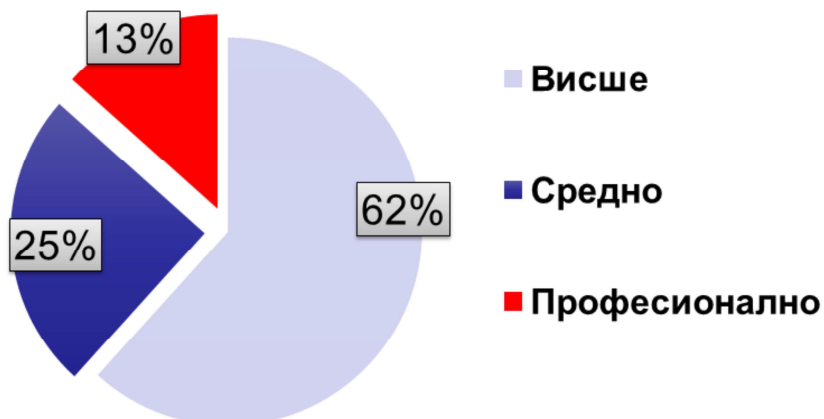


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Демографско разпределение: Образование



По отношение на образование:

- 13 % от участници са със средно професионално образование
- 25% са със средно образование
- Останалите 62% са с висше образование – бакалавър, магистър или доктор



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Структура на обучението: Предварителна подготовка

- Преди стартиране на обучителния процес компетенциите на участниците бяха оценени с помощта на Входящ тест
- Тестът обхващаше основните теми и компетенции за успешно обслужване на клиенти в дейността на публична институция

- Обучението започна с Входящ тест за оценка на компетенциите по темата свързана с уменията им за работа с клиенти
- Въпросите в теста бяха 10 на брой като всеки от тях имаше по 3 възможни отговора
- Всеки отговор носеше по 1 точка, като максималния брой точки беше 10
- Резултатите от този тест показа среден резултат от 3,2 точки за всички участници



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Структура на обучението: Ден 1

- Емпатия и Асеривност при комуникацията с клиенти
- Език на тялото като средство за пълноценно общуване
- Харизматична комуникация и теорията на Дезмънд Гилфойл за „харизмата“

- Обученията се проведоха в рамките на 2 дни, Като в рамките на първия ден централна тема беше тази за клиентски ориентираният подход и принципите на емпатия и асертивност.
- Последва запознаване на участниците с видове подходи, техники и канали за комуникация.
- Засегнати бяха както темите за „език на тялото“ и общуване „лице-в-лице“, както и тези за форми на дистанционно общуване – телефонна комуникация и имейл.
- По този повод беше представен и тестван на Пол Екмън за формиране на умения за разпознаване на лицевите микроекспресии и емоции
- Друга тема, разглеждана по време на първия ден от обучението, беше теорията на Дезмън Гилфойл и неговото виждане за позитивната „харизматична“ комуникация.
- В първия ден бяха обсъдени и ключовите за работа с клиенти концепции за контрол на гласа, поза на тялото, използване на жестовете и формиране на доверие.
- На края на деня бяха провеждани групови дискусии и ролеви игри, в които участниците упражняваха наученото.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Структура на обучението: Ден 2

- Ролята на емоционалната интелигентност
- Овладяване на техники за работа в предизвикателни ситуации
- Концепцията на Уилям Ъри за успешно преговаряне и постигане на съгласие

- В началото на втория ден се постави акцент върху концепцията за емоционална интелигентност, важноста на позитивните нагласи, съпричастност и вежливост при обслужването на клиенти.
- В рамките на тази тема бяха засегнати и различни ефективни техники за справяне при комуникацията в предизвикателни ситуации.
- В следващия модул участниците бяха запознати със златните правила при обслужването на клиенти.
- Последва ролева игра, в която участниците упражниха уменията да преформулират една ситуация от „фокусирана върху проблема и хората“ към „фокусирана към решенията и ресурсите за промяна“.
- Тук беше засегната и техниката на Уилям Ъри за постигане на споразумение в рамките на преговори– “Getting to Yes”.



Европейски съюз

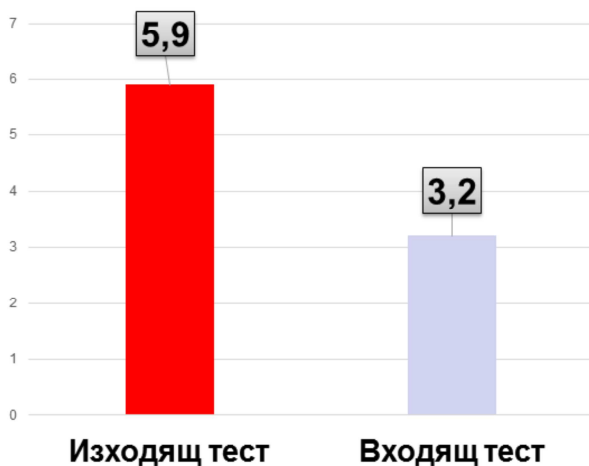


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Резултати



- Ефектът от обучението беше измерен с помощта на Изходящ тест, сравним с Входящия

- На края на обучението на участниците беше предоставен Изходящ тест, за оценка придобитите знания и умения в рамките на обучението, като е да се подчертае, че Входящия и Изходящия тест бяха с единна методология, за да се проследи „динамиката“ на резултатите.
- Резултатът беше показателен за напредъка на обучените участници със среден брой точки 5.9, което е с почти 2 точки над резултата от Входящия тест, който беше 3.2.



Европейски съюз

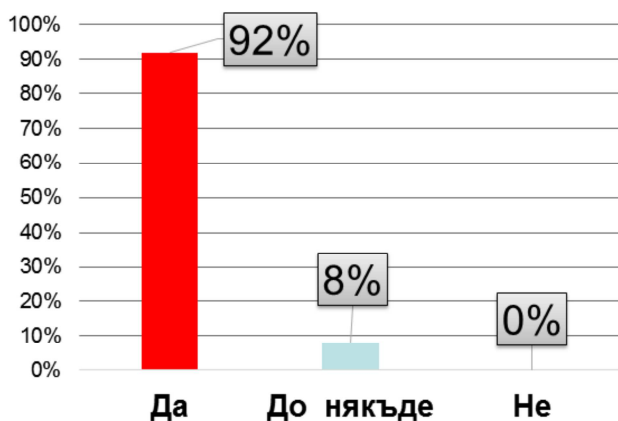


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Анализ на резултатите от Обратните връзки



**Релевантност
на темите
засегнати в
обучението
според
участниците**

- За целите на проекта бяха създадени обратни връзки за оценка на удовлетвореността от обучението.
- Изведените резултати са показателни за релевантността на проведените обучения и самооценката на участниците относно техния прогрес в уменията им за комуникация с клиентите.



Европейски съюз

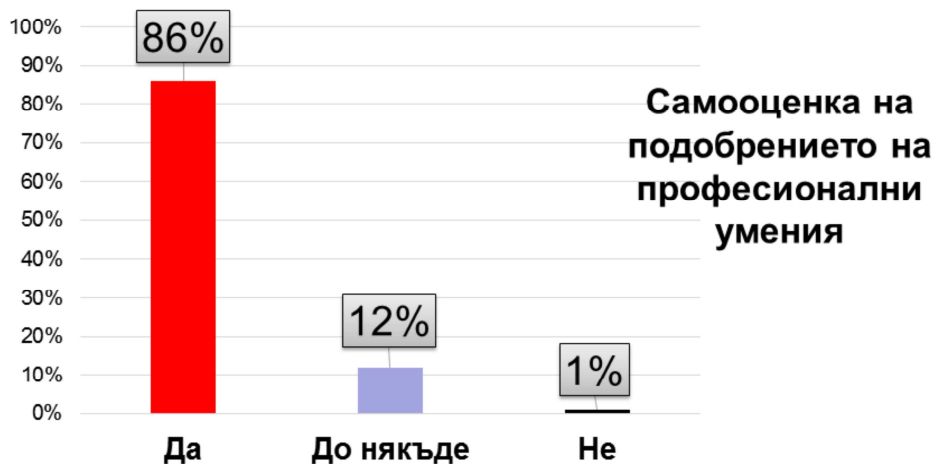


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Анализ на резултатите от Обратните връзки



- Наблюдаваме впечатляващи данни за Самооценка на подобрението на професионалните умения – 86% отговарят утвърдително, 12% - „до някъде“ и само за 1% липсва подобрение.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Препоръки за усъвършенстване на клиентско обслужване

- Създаване на система за управление на потока от клиенти
- Обособено място за изчакване
- Наличие на служител, който да подпомага клиентите, особено намиращи се в неравностойно положение или тези с езикови трудности

- След разглеждане на резултатите от проведените обучения, могат да бъдат извадени препоръки в две отношения – едното е в посока на подобряване на клиентското обслужване, а другото е в посока усъвършенстване на кадрите.
- По отношение подобряване на клиентското обслужване, главната препоръка е свързана със създаване на ефективна система за управление на потока от клиенти.
- Друго предложение е да бъде създадено място за изчакване, където служител, да подпомага клиентите. Това не само ще създаде контрол на потока от клиенти и по-бърза, работа без лутане на клиентите по различни отдели, но и ще гарантира по-голяма сигурност на общуването с хора в неравностойно положение и такива, които имат езикови трудности.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Препоръки за усъвършенстване на кадрите

- Обучение на мениджърите, които управляват процеса на обслужване на клиентите, във умения за ежедневна обратна връзка и мотивация на сътрудниците
- Запознаване на всички сътрудници с техники за успешно справяне с натрупания стрес
- Практическо прилагане на методите за безопасни и здравословни условия на труд в раздела „Регламентирани почивки“

- Другата насока на препоръките, до които се стигна след анализ на резултатите, е свързана с мениджърите, които управляват процеса на обслужване на клиентите.
- В това отношение могат да бъдат разгледани следните предложения.
- Първо, желателно е да се работи за подобряване на умения за ежедневна обратна връзка и мотивация на сътрудниците при управление на процесите.
- След проведеното обучение стана ясно, че в институцията работят високо квалифицирани сътрудници, при които нивото на стрес е високо. Това пряко намалява продуктивността им. Препоръчваме те да бъдат обучени в различни техники за справяне със стреса натрупан на работното място и прилагането на лична Антистрес програма.
- По този повод сътрудниците, ще имат значителна полза и от практическо прилагане на методите за безопасни и здравословни условия на труд в раздела „Регламентирани почивки“.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

**Благодарим ви за
вниманието !**