

Prijave i smještaj sudionika

Organizator je za potrebe sudionika omogućio ugodan smještaj u Grand Hotelu Park – u Dubrovniku, po pristupačnim cijenama u jednokrevetnim sobama 90,00 EUR po osobi (dvokrevetne sobe po osobi 70,00 EUR), boravišna pristojba 1,20 EUR dnevno, mogućnost korištenja bazena.

Rezervacije smještaja osigurava organizator na temelju Vaše prijave. Troškovi smještaja plaćaju se izravno na recepciji hotela ili putem predračuna.

GRAND HOTEL PARK

Tel: 00 385 20 434 856

Fax: 00 385 20 434 886

E-mail: sales@grandhotel-park.hr

www.grandhotel-park.hr

Broj učesnika ograničen.

Kotizacija za učešće na Seminaru

320,00 KM u cijenu nije uključen PDV.

Kotizacija uključuje troškove sudjelovanja u radu seminara, osvježenje u pauzama, nastavnu dokumentaciju i Uvjerenja o usavršavanju.

Iznos kotizacije uplaćuje se na osnovu predračuna prema dostavljenoj prijavnici za seminar.

Banka: RAIFFEISEN BANK d.d. BiH
Račun broj: 161 000 012 882 0085
ID broj: 4201044570009
PDV broj: 201044570009
Rješenje broj: 065-Reg-17-001737

INTERQUALITY d.o.o. Centar za razvoj poslovnih sistema i edukaciju

Na našim seminarima i treninzima, u ugodnoj atmosferi uz visokostručne voditelje moći ćete istražiti vlastite potencijale i proširiti granice vlastitih sposobnosti i kreativnosti.

Naši partneri:



Your documents. Managed.



REISSWOLF®
secret. service.

Gdje možete dobiti više informacija?

INTERQUALITY d.o.o. Sarajevo

Centar za razvoj poslovnih sistema i edukaciju

I. Ljubovića br. 15., 71000 Sarajevo

Tel: +387 33 762 545; Fax: +387 33 762 546;

Mob: + 387 61 491 413;

e-mail: info@interquality.ba

Voditeljica seminara: Zineta Ćemerlić, prof.

Unaprijedite Vaš poslovni sistem!

Učite sa nama!

STRUČNI SEMINAR

namijenjen za

zaposlene u državnim

institucijama na svim nivoima,

jedinicama lokalne uprave,

javnim preduzećima, privrednim

društvima i drugim pravnim

licima koji pružaju usluge

korisnicima, građanima,

strakama



**“UNAPREĐENJE PROCESA
PRUŽANJA USLUGA
KORISNICIMA KROZ
UČINKOVITOST
KOMUNIKACIJSKIH
VJEŠTINA”**

**DUBROVNIK
GRAND HOTEL PARK
23. - 25. 05.2018.**

Poštovane/i
Pozivamo vas da se prijavite i
sudjelujete na Seminaru!

Iz dugogodišnje i bogate prakse u edukaciji širokog spektra zaposlenika, uvidjeli smo sve veću potrebu za realiziranjem tema koje će doprinijeti uspostavljanju skladnih poslovnih odnosa, lakšem i efikasnijem obavljanju poslova u procesu pružanja usluga i ostvarivanju boljih rezultata rada i zadovoljstva kupaca/stranaka/građana i zaposlenika. Unapređenje procesa pružanja usluga je skup aktivnosti koji, direktno ili indirektno, djeluju na učesnike u procesu razmjene informisanjem, obučavanjem, savjetima i podsticajima s ciljem prilagođavanja, olakšica, ubrzanja i učinaka procesa pružanja usluga.

Uspješnim organizacijama ponašanje prodajnog osoblja na radnome mjestu i odnos spram kupaca i saradnika, ne prepušta se slučaju, niti slobodnom izboru pojedinaca. Utvrđivanje standarda, odnosno kodeksa ponašanja i stalno podizanje nivoa kulture rada prodajnog osoblja, predstavlja veoma bitnu komponentu u razvojnim planovima organizacije.

Ciljevi seminara:

-Usvajanje i usavršavanje potrebnih poslovnih kompetencija s ciljem učinkovitijeg snalaženja u realizaciji procesa pružanja usluga.

-Usavršiti metode i tehnike uspješne poslovne prodajne komunikacije, upravljanje vremenom i stresom.

-Upoznavanje sa pojmom emocionalna Inteligencija i razvijanje vještina emocionalne pismenosti.

Predavač:
Zineta Čemerlić, prof.
EOQ Menadžer/Lead Auditor kvalitete
CIS Information Security Manager

Program seminara:

- Organizacija rada – unapređenje procesa pružanja usluga (procesni pristup - mapiranje procesa pružanja usluga);
- Jačanje i razvoj komunikacijskih vještina i interaktivna komunikacija i motivacija;
- Primjenjive komunikacijske tehnike;
- Asertivno ponašanje i komunikacija
- Važnost povratne informacije – feedback spram korisnika usluga;
- Dokumentovanje interne i eksterne komunikacije u procesu pružanja usluga.

Dnevni raspored rada:

23.05.2018. Srijeda 10:00 - 16:00
24.05.2018. Četvrtak 09:00 - 16:00
25.05.2018. Petak 09:00 - 11:00

Način rada na seminaru:

Seminar je visoko interaktivan i pretpostavlja uključivanje u rad svakog sudionika seminara u bilo kojem trenutku, rješavanje testova i izradu praktičnih vježbi. Metode rada su: rad u grupama, individualni rad, analiza slučajeva i predavanje.

PRIJAVNICA ZA SEMINAR E-5482
“Unapređenje procesa pružanja usluga korisnicima kroz učinkovitost komunikacijskih vještina”
Dubrovnik, 23. - 25. 05.2018.
Prijave poslati do 15.05.2018.

| | |
|------------------------------|--------------------------|
| Naziv i adresa organizacije: | |
| ID broj: | |
| PDV broj: | |
| Telefon: | Fax: |
| e-mail: | www. |
| Zanimanje/radno mjesto: | |
| Ime i prezime: | Smještaj zaokruži |
| 1. | 1/1 ili 1/2 |
| 2. | 1/1 ili 1/2 |
| 3. | 1/1 ili 1/2 |
| 4. | 1/1 ili 1/2 |
| 5. | 1/1 ili 1/2 |
| M.P. | Odgovorna osoba: |