

Kedvezményezett neve: **Laterum Kereskedelmi és Vendéglátó Korlátolt Felelősségű Társaság**

Projekt azonosítószáma: GINOP PLUSZ 3.2.1-21

Projekt címe: A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkaerő fejlesztésén keresztül történő támogatásáról

Támogatás mértéke: 60%

Projekt megvalósítás kezdete: 2024.10.07.

Projekt várható befejezése: 2025.01.30

A szerződött támogatási összeg: 17.056.800 Ft

A képzések célja a foglalkoztató munkaerőpiaci alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása.

A projekt keretében megvalósított képzések 46 fő munkavállaló részére:

1. Asszertív kommunikáció tréning 30 óra

Képzés típusa: 2013. évi LXXVII. tv. (Fktv.) 1. § (1) bekezdés a) pontja szerinti oktatás és képzés

Tartalma szerinti típusa: soft skill

Képzés rövid szöveges összefoglalása:

A képzés célja, hogy a résztvevő az asszertív kommunikációs technikák és stratégiák elsajátításával – szituációs szerepjátékok és gyakorlatok segítségével – képes legyen: kommunikációs helyzetek hatékony megoldásának fejlesztésére, az önérvényesítés képességének nagymértékű növelésére és az értő figyelem tudatos fenntartására.

A képzés tematikája:

- Az önérvényesítés (asszertivitás) fogalma
- Kommunikációs stílusok (passzív-agresszív-asszertív)
- Hatékony kommunikációs gyakorlatok
- Kommunikációt nehezítő/zavaró tényezők, kommunikációs zajok
- Asszertív kommunikáció a gyakorlatban (Érvelési technikák)
- Értő figyelem kialakítása
- Mit? Mikor? Hogyan? - Kérdések szerepe a(z asszertív) kommunikációban
- Önérvényesítés, de nem minden áron!
- Asszertív kommunikáció írásban – email, üzenetküldő alkalmazások, chat, stb

2. Kiegészés elleni (burnout) tréning 30 óra

Képzés típusa: 2013. évi LXXVII. tv. (Fktv.) 1. § (1) bekezdés a) pontja szerinti oktatás és képzés

Tartalma szerinti típusa: soft skill

Képzés rövid szöveges összefoglalása:

A résztvevők ismerjék fel a kiegészés jeleit, a kiegészés következményeit. Sajátítsák el azokat a módszereket, melyekkel a munkahelyi és magánéleti terhek csökkenthetők (az alábbi területek érintésével, kérdések megválaszolásával):

- Burnout fogalma, jelentése
- A kiegészés jelei, tünetei
- A kiegészés okai
- A kiegészésre hajlamosító tényezők

- A csoport pillanatnyi testi, lelki állapotának feltérképezése
- Hogyan előzhető meg a kiégés?
- Az elismerés szerepe a kiégés megelőzésében
- A segítségkérés idejének felismerése
- Burnout-kezelési technikák
- Mit tehetünk a kiégés elkerülése érdekében?

3. Ügyfélkezelési tréning 30 óra

Képzés típusa: 2013. évi LXXVII. tv. (Fktv.) 1. § (1) bekezdés a) pontja szerinti oktatás és képzés

Tartalma szerinti típusa: soft skill

A képzés tananyagegységei és rövid tartalmi összefoglalása:

1. Személyes kompetenciák fejlesztése:
 - a résztvevő képes lesz a kommunikációs helyzetek hatékony megoldására, az értő figyelem tudatos fenntartására.
 - megismeri a személyiség szerepét az ügyfélkezelésben, megtanulja helyesen alkalmazni az „én-védelem” eszközeit (stressztűrés, asszertív kommunikáció, feszültség oldása, levezetése, stb.).
2. Ügyfélkezelési ismeretek:
 - kialakulnak a hatékony ügyfélkezeléshez szükséges alapkompentenciák
 - ügyfélkezelési csatornák főbb jellegzetességeit ügyfélkezelési szempontok szerint, hatékony panaszkezelés, az asszertív kommunikációban rejlő lehetőségek – megoldásra fókuszáló ügyfélkezelés
3. Ügyfélkezelés a gyakorlatban:
 - elméleti ismeretek kipróbálása a gyakorlatban
 - páros vagy többszemélyes szituációs feladatok

4. Informatikai eszközök önálló használata 30 óra

Képzés típusa: 2013. évi LXXVII. tv. (Fktv.) 1. § (1) bekezdés a) pontja szerinti oktatás és képzés

Tartalma szerinti típusa: IKT tréning

Képzés rövid szöveges összefoglalása:

- A résztvevő képes a munkavégzés során használt eszközei (PC, tablet, notebook, okostelefon, stb.) önálló működtetésére, a legfontosabb beállítási lehetőségek használatára.
- Képes egyszerű szövegszerkesztési lépések felhasználásával rövid, de kerek egész szöveget (pl. rövid szöveges üzenet, rövid e-mail) szerkeszteni.
- Képes az interneten tájékozódni, információkat szerezni.
- Az interneten gyűjtött információk feldolgozása, rendszerezése, alkalmazása a mindennapi munkája során.
- Elektronikus levelezés során csatolmányok használata. Felismeri az elektronikus levelezés veszélyhelyzeteit (levélszemét, e-mailes csalás).
- Képes közösségi portálok önálló használatára (regisztráció, bejelentkezés, információkeresés, megosztás, egyszerű adatvédelem).
- A képzés során használt eszközeiket hanghívásra és szöveges üzenetküldésre tudja használni.
- Főbb témakörök:
 - Eszközök személyre szabása
 - Személyes adatok és bizalmas digitális tartalmak biztonságos megosztása

- VOIP alapú kommunikáció
- A digitális eszközök és a levelező rendszer előre telepített programjai, alkalmazásai és azok felhasználása
- Rövid, szerkesztett szöveges üzenetek, csatolmányok küldése és fogadása
- Böngészők és a digitális eszközök egyszerű funkciói, használata, több funkció használatának összekapcsolása
- A közösségi média alapvető jellemzői, használata
- Tudatos tartalommegosztás
- A közösségi oldal alapvető funkcióinak használata
- Elektronikus ügyintézés (magyarország.hu, kormányablak.hu, stb.)
- Ügyfélkapu
- Elektronikus levelezés
- Saját eszközeiken elérhető névjegy és naptár alkalmazások használata, funkciói