



АЗ ЖАРГАЛТАЙ АЖИЛ МИНЬ

SKILLUP.MN БАГЦ СУРГАЛТ

Сэдэв №1: Би зөв ажлаа хийж байна уу?

Сэдэв №2: Миний ажлын зорилго ба хариуцлага

Сэдэв №3: Өгөх сэтгэл, ханлага гэж юу вэ?

Сэдэв №4: Ажилтан бол байгууллагын брэнд

Сэдэв №5: Стандарттай байхын давуу тал

Сэдэв №6: Үйлчлүүлэгчийн хүлээлт гэж юу вэ?

Сэдэв №7: Үйлчилгээний ажилтны биеийн хэл



ХОЛБОО БАРИХ

976-89107733 ; 976-80107733

mail@skillup.mn

www.skillup.mn

skillup.

АЗ ЖАРГАЛТАЙ АЖИЛ МИНЬ

Маш олон залуучууд ажилдаа сэтгэл ханамжгүй байдаг. Гэтэл хүн ажлаас авах сэтгэл ханамж гэдэг зүйлийг өөрөө бий болгож болдог. Энэ сургалт маань үйлчилгээний байгууллагад яг үйлчлүүлэгчтэйгээ, харилцагчидтайгаа нүүр тулж ажилладаг фронтын ажилтнуудад зориулагдсан юм. Ажлыг аз жаргалтай байлгаж болно. Аз жаргалтай ажлыг та өөрөө өөртөө бий болгох хэрэгтэй ба хэрхэн түүнийг бий болгох вэ гэдгийг энэхүү сэдвээр зөвлөж байна.

1

БИ ЗӨВ АЖЛАА ХИЙЖ БАЙНА УУ?

Энэ ажлыг би яагаад сонгосон бэ? Энэ асуултанд олон хүмүүс хариултгүй байдаг. Ажил гэдэг бол хүний амьдралд байдаг маш олон сонголтуудын нэг. Тэгвэл үйлчилгээ үзүүлэх, борлуулах гэдэг ажлыг хийж байгаагийн утга учир нь юу вэ гэдгийг ухааруулахын тулд өөрөөсөө асуух асуултууд болон практик зөвлөгөөнүүдийг энэхүү сэдвээр өгнө.

2

МИНИЙ АЖЛЫН ЗОРИЛГО, ХАРИУЦЛАГА

Үйлчилгээн дээр, фронт дээр ажиллаж буй ажилтнуудын зорилго, ажлын хариуцлага нь юу байдаг вэ? Хэрэглэгч үйлчлүүлэгчийн итгэл үнэмшлийг төрлүүлэх гол хүмүүс болох үйлчилгээний ажилтнуудын гол зорилго, анхаарах зүйлс нь юу вэ?

3

ӨГӨХ СЭТГЭЛ, ХАНДЛАГА ГЭЖ ЮУ ВЭ?

Хүн бүр өөрийгөө зөв хүн, зөв хандлагатай хүн гэж бодож байдаг. Гэтэл байгууллага дээр зөв хандлагыг эрж хайж байна. Яагаад буруу хандлагатай хүн гэж үнэлэгддэг вэ? Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтны хувьд зөв хандлага гэж юу болох, түүнийг хэрхэн бүрдүүлж, юун дээр анхаарахыг зөвлөж байна.

4

АЖИЛТАН БОЛ БАЙГУУЛЛАГЫН БРЭНД

Үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнууд бол харилцагч, үйлчлүүлэгчтэй нүүр тулж ажилладаг, байгууллагаа төлөөлж нүүр царай болж ажилладаг тул байгууллагаа илэрхийлэх брэнд болж байдаг. Ямар 3 зүйлийг бүрдүүлж байж байгууллагын брэндээ амжилттай илэрхийлэх вэ гэдгийг энэхүү сэдвээр хүргэнэ.

5

СТАНДАРТТАЙ БАЙХЫН ДАВУУ ТАЛ

Аливаа байгууллага харилцагч, үйлчлүүлэгчиддээ хэрхэн үйлчлэх вэ гэдгийг маш тодорхой журамлаж, стандарттай байлгах нь олон давуу талыг бий болгодог. Гэвч ажилтнууд хэт их стандарт мөрдөх дургүй байдаг. Тэгвэл стандартыг мөрдөх нь ажилтнуудад ямар давуу талыг авчирдаг вэ гэдгийг энэхүү сэдвээр тайлбарлан зөвлөж байна.

6

ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ХҮЛЭЭЛТ ГЭЖ ЮУ ВЭ?

Хүлээлтээс давсан үйлчилгээ үзүүлж байж үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж өндөр гарч явдаг. Хүлээлтэнд нь хүрэхгүй тохиолдолд сэтгэл ханамж нь буурч байдаг. Тэгвэл хүлээлт гэж юу вэ? Хэрхэн бий болдог вэ? гэдгийг ажилтнуудад маш ойлгомжтой жишээтэй тайлбарлан хүргэж байна.

7

ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНЫ БИЕИЙН ХЭЛ

Таныг юу ч ярьж эхлээгүй байсан ч үйл хөдлөлөөрөө та өөрийгөө илэрхийлээд эхэлсэн байдаг. Үүнийг үйлчилгээнд гарч буй ажилтнууд сайтар анзаарч биеийн хэлэндээ анхаарах хэрэгтэй.