

Сотрудники «Московского паркинга» повысят свои коммуникативные навыки

28.04.2015



Сотрудники контактного центра и приемной ГКУ «Администратор московского парковочного пространства» повысят свои коммуникативные навыки. Соответствующий конкурс уже объявлен учреждением. В период обучения сотрудникам контактного центра и приемной ГКУ «Администратор московского парковочного пространства» будет необходимо максимально развить навыки общения с гражданами как в письменной, так и в устной форме для того чтобы москвичи смогли получать развернутые ответы на все интересующие вопросы.

Обучение предстоит пройти всем сотрудникам контактного центра и приемной ГКУ «Администратор московского парковочного пространства», которые периодически общаются с горожанами, отвечают на сообщения в письменной форме, а также общаются с гражданами лично. Специально для работников пройдет занятие длительностью в 4 академических часа. В процессе урока специалистам расскажут, как правильно приветствовать граждан, держать настроение собеседника под контролем, правильно выражать свои эмоции и своевременно решать вопросы.

Специалистам расскажут, как грамотно вести телефонные переговоры и составлять деловые письма. Сотрудники АМПП научатся отвечать на наиболее распространенные обращения горожан, используя деловой этикет как в устной, так и в письменной форме. Особенно важно правильно применять этикет в процессе телефонных переговоров – контролировать эмоции и прощаться с гражданами.

Стоит отметить, что в 2014 году пешие инспекторы ГКУ «Администратор московского парковочного пространства», эвакуаторщики и работники штрафстоянок также проходили обучение. В ходе тренинга им было рассказано о правилах построения диалога с агрессивными автомобилистами, грамотных ответах на нападки и оскорбительные фразы, а также о том, как возвращаться в позитивное эмоциональное состояние после конфликтной ситуации.

Цель данной практики – повышение профессионального уровня работников, глубокое усвоение ими информации об услугах и работе учреждения, а также формирование у граждан положительного образа АМПП. Общая сумма, которая в этом году предположительно будет потрачена на обучение, составит около 400 тысяч рублей.

M24

