

Název	Zákaznická orientace a řešení problémů Akreditace MV AK/PV-728/2013 a AK/VE-451/2013
Komu je program určen	Úředníkům a vedoucím úředníkům krajů, magistrátních měst, obcí s rozšířenou působností a ostatních obcí.
Cíl	Cílem je zvýšení kvality a efektivity výkonu veřejné správy.
Co získáte pro praxi	Po skončení kurzu budou účastníci vědět, v čem spočívá zákaznická orientace zaměstnanců veřejné správy.
Obsah programu	<ul style="list-style-type: none"> • Zákaznická orientace I <ul style="list-style-type: none"> ○ Poslání úřadu – uvažování všech zaměstnanců stejným způsobem. ○ Systémy řízení – řízení procesů, sdílení informací, flexibilita. ○ Kultura úřadu – velice důležité, aby lidé vnímali potřeby zákazníků jako výzvy. ○ Odborné schopnosti – spokojenost zákazníků závisí na odborných znalostech zaměstnanců a na tom, jak dokáží spolupracovat ve prospěch zákazníků. • Zákaznická orientace II <ul style="list-style-type: none"> ○ Typologie zákazníků (občanů), jednání s komplikovanými zákazníky, reakce na „nereálné požadavky“. ○ Jak zlepšit komunikaci směrem k zákazníkovi a vést k tomu i své podřízené. • Definice a analýza problému <ul style="list-style-type: none"> ○ Konflikt versus problém, řešení problémů – každodenní chleba manažerů. ○ Sedm fází řešení problému (DAGTHRR), podstata a metody popisu problému, definiční pasti, druhy problémů. ○ Analýza problému, modely reality, Ishikava diagram, „Šest dobrých sluhů“, sběr dat, posuzování souvislostí, určení kritérií, interpretace dat. • Generování možností, třídění a hodnocení <ul style="list-style-type: none"> ○ Mluvené formy, písemné formy, hledání inspirace. ○ Eliminace zjevných nesmyslů, uspořádání množiny možných řešení, redukce počtu možností. ○ Přístupy k hodnocení možností, srovnávání, známkování, bodování.

	<ul style="list-style-type: none">• Rozhodování a realizace řešení problému<ul style="list-style-type: none">○ Rozhodovací menu, proměny rozhodovacího stylu.○ Realizační plán, realizace a vyhodnocení.• Bariéry efektivního řešení problému<ul style="list-style-type: none">○ Informace, proces vnímání, kognitivní proces, skupinové vlivy, organizační vlivy, časové bariéry, stres.○ Nebezpečí skupinového řešení problémů „skupmysl“.○ Problémy v manažerské praxi a obecné zásady.• Balanced Wheel<ul style="list-style-type: none">○ Metoda vizualizace, aktivizace a nastavení rovnováhy.
Lektor	Zkušený tým lektorů společnosti HM PARTNERS s.r.o.
Rozsah a termín	1 den (8 hodin) / termín a čas dle dohody s klientem.
Místo realizace	Dle dohody s klientem.
Kontaktní osoba	Ing. Zdeněk Michálek Mobil: + 420 606 760 130 E-mail: zmichalek@hmpartners.cz