

LEKCJA STYLU I KULTURY W KOMUNIKACJI PISEMNEJ W FIRMIE

Branża: Lider rynku ubezpieczeń komunikacyjnych



Czas trwania projektu:

IV 2011 - X 2012

Potrzeby organizacji:

- Podniesienie kwalifikacji 60 pracowników w zakresie komunikacji pisemnej i elektronicznej.
- Stworzenie odpowiednich rozwiązań standaryzujących treściowo i kompozycyjnie pisma związane z branżą ubezpieczeniową.

Cele:

- Poprawienie zewnętrznego obiegu informacji – ograniczenie liczby pism z błędami w komunikacji między firmą a klientami.
- Pogłębienie wiedzy z poprawnej i logicznej kompozycji tekstów związanych z branżą ubezpieczeniową.
- Zdobycie umiejętności tworzenia tekstów opartych na kanonach stylu komunikatywnego.
- Zwiększenie wydajności pracy poprzez eliminację najczęstszych błędów w komunikacji pisemnej i elektronicznej.
- Poznanie i używanie zasad tworzenia pism dostosowanych do konkretnego odbiorcy.
- Zdobycie wiedzy z obsługi klienta w komunikacji elektronicznej – netykieta.

Podjęte działania:

- 4 spotkania trenera i handlowca Integra Consulting Poland z przedstawicielami klienta odpowiedzialnymi za komunikację pisemną i elektroniczną.
- Przygotowanie programu uwzględniającego specyficzne potrzeby organizacji.
- Analiza materiałów przesłanych przez klienta – wyszczególnienie najważniejszych błędów, stworzenie schematu szkolenia.
- Zbadanie potrzeb szkoleniowych poszczególnych pracowników (rozmowy telefoniczne) w celu przygotowania działań (ćwiczeń, warsztatów) sprofilowanych zgodnie z charakterem zadań i poziomem umiejętności uczestników.
- Podział pracowników na 3 grupy: początkującą, zaawansowaną i menedżerską.
- 10 dni szkolenia „LEKCJA STYLU I KULTURY W KOMUNIKACJI PISEMNEJ” obejmującego m.in. zagadnienia: problemy związane z pisaniem tekstów, cechy dobrego stylu, kanony stylu komunikatywnego, kompozycja i struktura tekstu, struktura akapitów, gramatyka i ortografia języka polskiego (w zależności od stopnia zaawansowania).
- 3 sprawdziany z poprawnego tworzenia i redagowania pism o tematyce ubezpieczeniowej.
- Krótkie rozmowy z uczestnikami szkolenia, podsumowujące zdobyte umiejętności oraz wprowadzające przydatne wskazówki na przyszłość.
- 3 spotkania raportowe określające metody usprawnienia komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej w organizacji.

Efekty:

- Usprawnienie wymiany informacji między firmą a jej klientami.
- Podniesienie jakości komunikacji pisemnej i elektronicznej w zakresie kompozycji, struktury oraz treści pism związanych z branżą ubezpieczeniową.
- Przygotowanie podstaw: materiałów szkoleniowych, case studies, raportów – służących do wprowadzenia spójnego standardu obiegu informacji wewnątrz i na zewnątrz firmy.

Koordynator merytoryczny:



dr Konrad Dominas

Trener, wykładowca UAM Poznań, informatyk. Specjalizuje się w szkoleniach dotyczących komunikacji pisemnej i elektronicznej. Wykorzystując doświadczenie pracowników organizacji, w której prowadzi warsztaty, tworzy standardy obiegu informacji uwzględniające politykę firmy w zakresie obsługi klienta. Prowadzi również szkolenia z zakresu optymalizacji i standaryzacji systemów informacyjnych. W życiu naukowym zajmuje się recepcją literatury antycznej w kulturze popularnej (m.in. w filmie, komiksie, nowych mediach).

Pozostali konsultanci: Krzysztof Sójka

Chcesz dowiedzieć się więcej?

Skontaktuj się z nami: 61 662 08 98