

## 122 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ СЕРВИСНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

---

---

### ❖ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Программа предназначена для руководителей различных функциональных и линейных подразделений компании, которые работают в сфере сервисного обслуживания внешних и внутренних клиентов.

### ❖ ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Целью программы является приобретение знаний и формирование базовых навыков в области создания в подразделениях предприятия предпосылок для эффективной работы персонала отдела сервисного обслуживания.

### ❖ КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Основные задачи руководителя сервисного подразделения  
Управление стандартами обслуживания клиентов  
Оценка и анализ результата работы сервисного персонала  
Стили руководства – индивидуальный подход  
Трудовая мотивация  
Планирование и реализация мероприятий по развитию персонала  
Итоги программы



### РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ:

- ✓ 120 Управление персоналом структурных подразделений
- ✓ 130 Индивидуальный подход в управлении персоналом