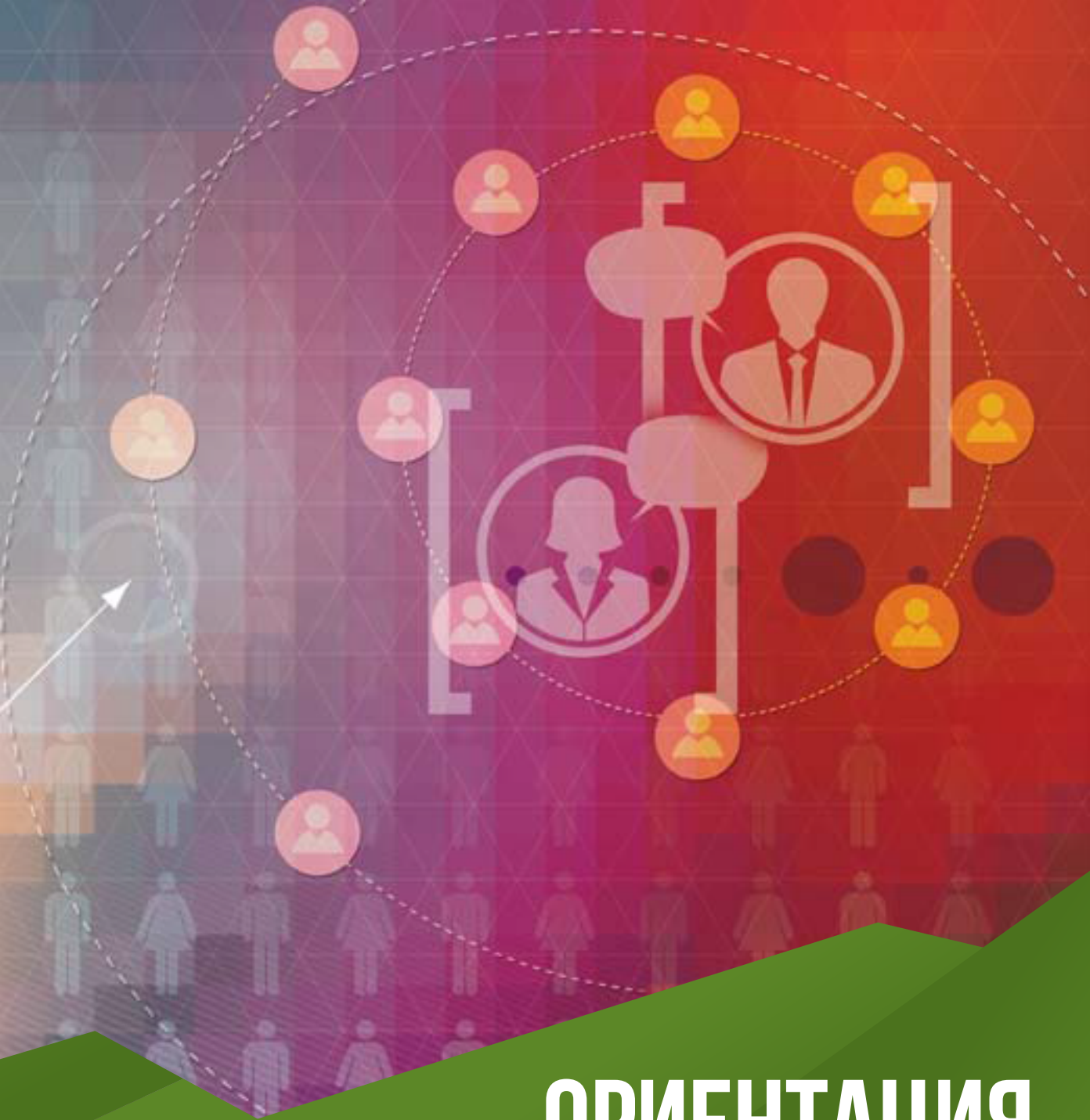




ОРИЕНТАЦИЯ НА КОМПАНИЯТА КЪМ КЛИЕНТА

ПОСТАВЯЙТЕ КЛИЕНТА НА ПЪРВО МЯСТО, КАКВОТО И ДА ПРАВИТЕ

преживяване. учене. резултат.

Целта на Eagle's Flight е да запали искрата на трансформацията. Ние създаваме моментите, в които започва промяната, в които вдъхновяваме хората да вършат работата си по-добре и да ръководят по-ефективно - всичко това чрез метод на учене чрез преживяване, заложен в уникалните ни програми и симулации. Това не са просто корпоративни обучения - те са създадени и отдадени на идеята да отключат потенциала на всеки участник и да го вдъхновят да прилага наученото.

**ИЗПИТАЙТЕ ЕФЕКТА, КОЙТО САМО ДОБРЕ СЪЗДАДЕНО,
ДОБРЕ ПРЕДСТАВЕНО И ДОБРЕ ПОДКРЕПЕНО ОБУЧЕНИЕ
МОЖЕ ДА ИМА!**

ЕДНА ОРГАНИЗАЦИЯ
Е ИСТИНСКИ ОРИЕНТИРАНА
КЪМ КЛИЕНТА САМО КОГАТО
ГЛЕДНАТА ТОЧКА НА КЛИЕНТА
ИГРАЕ ПЪРВОСТЕПЕННА РОЛЯ
В РЕШЕНИЯТА,
В ПРОЦЕСИТЕ
И ВЪВ ВСИЧКИ
НАСЪРЧАВАНИ ПОВЕДЕНИЯ.



ПОЕМАНЕТО НА
Лична Отговорност
ВЪВ ВСИЧКО,
което прави
ВОДИ ДО
ВЪЗМОЖНО
най-добро
преживяване
на клиента

КАКВО ИМАМЕ ПРЕДВИД ПОД...

"ЛИЧНА ОТГОВОРНОСТ"

Аз съм %100 отговорен
и "Аз ще поема оттук!"

"ВСИЧКО"

*Всички процеси, продукти
и услуги, които предлагаме.*

"НИЕ"

Нашият екип, нашата функция
и нашата организация.

"ПРАВИМ"

Нашите действия, нашите поведения
и нашите обещания.

"ВОДИ ДО"

Доставя очаквания резултат

"НАЙ-ДОБРО"

Най-ефективният подход
за всеки отделен клиент

"ПРЕЖИВЯВАНЕ НА КЛИЕНТА"

Положително мнение на всеки етап
от взаимодействието на клиента с нас

КАК ГО

РАЗБИРАМЕ ВИ

РАЗБИРАМЕ ЕФЕКТА, КОЙТО ОРИЕНТАЦИЯТА
КЪМ КЛИЕНТА МОЖЕ ДА ИМА ВЪРХУ ВАШАТА
ОРГАНИЗАЦИЯ

- АНАЛИЗ И ПРОУЧВАНЕ
- ФОКУС ГРУПИ И ОБСЪЖДАНЕ
- ПРЕГЛЕД НА ДОКУМЕНТАЦИЯТА

АДАПТИРАМЕ СЪДЪРЖАНИЕТО

ПЕРСОНАЛИЗИРАМЕ СЪДЪРЖАНИЕТО НА
РЕШЕНИЕТО СПРЯМО ВАШИТЕ СПЕЦИФИЧНИ НУЖДИ

- РАЗБИРАЕМ ЕЗИК
- БРАНДИРАНЕ ПО СТАНДАРТ
- ПРИМЕРИ ОТ ВАШЕТО ЕЖЕДНЕВИЕ

ДЕФИНИРАМЕ УСПЕХА

ОПРЕДЕЛЯМЕ ДОПЪЛНИТЕЛНИТЕ ФАКТОРИ,
НЕОБХОДИМИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОЧАКВАНИЯ РЕЗУЛТАТ

- ПЛАН ЗА УСТОЙЧИВОСТ НА РЕЗУЛТАТА
- СТРАТЕГИЧЕСКИ ПЛАН ЗА КОМУНИКАЦИЯ
- АНГАЖИРАНЕ НА ВИСШИТЕ МЕНИДЖЪРИ

ПОДКРЕПЯМЕ ВИ

ПОДКРЕПЯМЕ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И
ЕКИПИТЕ ЗА УСПЕШНОТО КАСКАДИРАНЕ
НА СЪДЪРЖАНИЕТО

- ИЗМЕРВАНЕ НА ЕФЕКТА
- ПРИЛОЖНИ СЕСИИ И ИНСТРУМЕНТИ ЗА
ЗАДЪРЖАНЕ НА НАУЧЕНОТО
- РАЗВИТИЕ НА ЛИДЕРИТЕ

ПРАВИМ

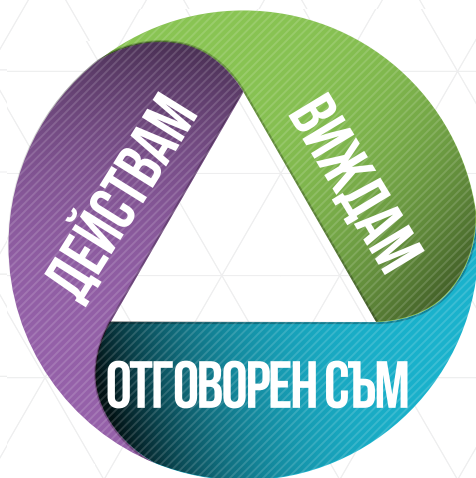
ОБУЧАВАМЕ ВИ

ОБУЧЕНИЕ НА ЛИДЕРИТЕ ИЛИ ЕКИПА ВИ
ДА ВОДЯТ ПРОГРАМАТА

- ОБУЧЕНИЕ ЗА ОБУЧАВАЩИ
- ВИДЕО МАТЕРИАЛИ
- НАРЪЧНИЦИ ЗА ОБУЧАВАЩИТЕ
- ЛЕСЕН ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ ПОДХОД



**ОРИЕНТАЦИЯТА
КЪМ КЛИЕНТА Е ЛИЧЕН ИЗБОР
И ОРГАНИЗАЦИОННО ИЗИСКВАНЕ**



МОДУЛ ЕДНО: НАГЛАСА, ОРИЕНТИРАНА КЪМ КЛИЕНТА

КАКВО ЩЕ ПРЕЖИВЕЕТЕ

- Разбиране, че промяната в нагласата е личен избор
- Разясняване на нуждата от създаване на организационна култура, ориентирана към клиента
- Разкриване на поведението, необходими, за да бъде една организация истински ориентирана към клиента
- Процес по определяне на "вашия клиент"
- Въведение и дискусия по Модела на ориентацията към клиента
- Възможност за поемане на личен ангажимент

МОДУЛ ЕДНО: ПРОГРАМА

НАГЛАСА, ОРИЕНТИРАНА КЪМ КЛИЕНТА

СЪДЪРЖАНИЕ

Нагласата е въпрос на личен избор.

Участниците дискутират значението на Ориентацията към клиента с цел постигане на споделено разбиране и стиковане.

АКТИВНОСТ

Големият Дебат - Кой е клиентът и кой не е.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Стимулира се чувството за принадлежност на служителите чрез лична ориентация към клиента.

СЪДЪРЖАНИЕ И ПРИЛОЖЕНИЕ

Представя се Моделът за ориентация към клиента чрез дискусии относно приложението му в ежедневните отговорности на участниците.

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО

Преди да се включат в модул две: "Възможности и Лична отговорност", участниците са предизвикани да изпълнят определени задачи, присъщи за организации, ориентирани към клиента.



**НИЕ ВЛИЯЕМ
НА ПРЕЖИВЯВАНИЯТА
НА КЛИЕНТА...
ПОЗИТИВНО ИЛИ НЕГАТИВНО**

Ако погледнем през очите на клиентите, и ако
Можем, трябва, бихме се променили...

Бихме били по-ориентирани към клиентите, защото...

ВИЖДАМ възможности да подобря преживяването на клиентите!

МОДУЛ ДВЕ: ВЪЗМОЖНОСТИ И ЛИЧНА ОТГОВОРНОСТ

КАКВО ЩЕ ПРЕЖИВЕЕТЕ

- Модел, който да ви помогне да видите и набележите възможности за подобряване преживяването на клиента
- Ефектът, който личната отговорност има върху развитието на култура на истинска ориентация към клиента
- Специфични ситуации за вашата компания, в които личната отговорност може да повлияе на резултата
- Възможност за поемане на личен ангажимент

МОДУЛ ДВЕ: ПРОГРАМА

ВИЖДАМ И СЪМ ОТГОВОРЕН

СЪДЪРЖАНИЕ

Модулът ясно показва как целенасочената работа спомага за развитието на среда, фокусирана върху клиента.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Участниците разиграват фирмени сценарии, упражнявайки умението си да **ВИЖДАТ** от различни ъгли и дискутирайки влиянието на подобренията върху резултата на компанията.

Участниците набелязват от една до три ситуации в тяхната работа, при които умението да **ВИЖДАШ** от различен ъгъл ще повлияе върху преживяването на клиента.

АКТИВНОСТ

"Какво би направил?" - анализ на реални фирмени ситуации с цел определяне на ефекта им върху резултатите.

СЪДЪРЖАНИЕ

Личната отговорност е нагласата за съзнателно предприемане на действие.

АКТИВНОСТ

С помощта на вдъхновяващи истории и примери от бизнеса участниците дискутират ефекта, който личната отговорност има в една организация, ориентирана към клиента.

ПРИЛОЖЕНИЕ

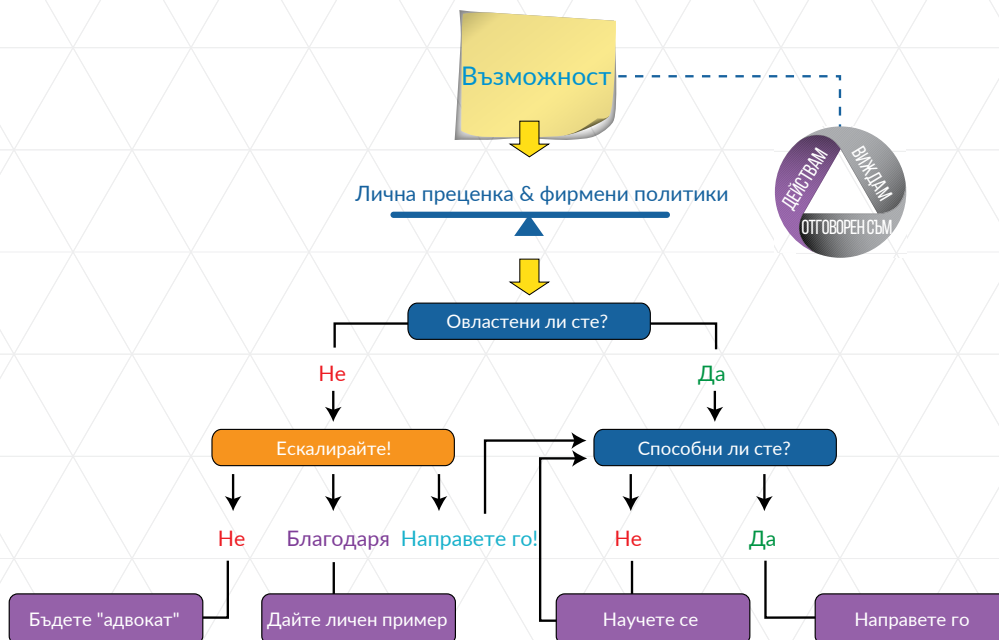
Набелязване на областите, в които поемането на лична отговорност може да повлияе на фирмените резултати.

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО

Преди да се включат в модул три: "Предприемане на действие" участниците са предизвикани да изпълнят определени задачи, присъщи за организации, ориентирани към клиента.



**ДА КАЗВАТЕ,
ЧЕ СТЕ ОРИЕНТИРАНИ
КЪМ КЛИЕНТА НЕ ОЗНАЧАВА,
ЧЕ СТЕ ОРИЕНТИРАНИ КЪМ
КЛИЕНТА... ДЕЙСТВИЯТА ВИ
ТРЕБВА ДА ГО ДОКАЗВАТ.**



МОДУЛ ТРИ: ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЕ

КАКВО ЩЕ ПРЕЖИВЕЕТЕ

- Балансът между личната преценка и съобразяването с правилата е ключов елемент в предприемането на правилните действия
- Влиянието, което овластяването и способностите имат върху предприемането на действия
- Процес, който позволява на всеки в компанията да ПОЕМЕ ОТГОВОРНОСТ за появила се възможност, която е ВИДЯЛ
- Набелязване на пречки пред свободното предприемане на действия
- Възможност за поемане на личен ангажимент

МОДУЛ ТРИ: ПРОГРАМА

ДЕЙСТВАМ

АКТИВНОСТ

Имитаторът - преглед и анализ на действията на избрани глобални организации, признати с ориентацията си към клиентите.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Набелязва се как наученото от анализирания до момента случаи може да се приложи в настоящата работна среда.

СЪДЪРЖАНИЕ

Балансът между личното убеждение и стриктното придържане към правилата и процесите очертава ясен план за действие.

На участниците се предоставя опростен процес, ПРОЦЕСЪТ НА ДЕЙСТВИЕ, който им дава възможност да ДЕЙСТВАТ бързо и незабавно.

АКТИВНОСТ

Бариери и Фактори - дискусия и идентифициране на онези елементи от работата на участниците, които възпрепятстват или насърчават възможността им да ДЕЙСТВАТ.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Използвайки възможностите, набелязани в Модул Две, участниците прилагат на практика ПРОЦЕСЪТ НА ДЕЙСТВИЕ.

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО

Предизвикателството за участниците е чрез определени действия да запазят и увеличат импулса за постигане на ориентация към клиентите.

ДА ВДЪХНЕМ ЖИВОТ НА ОРИЕНТАЦИЯТА КЪМ КЛИЕНТА



ПРОУЧВАНЕ И АНАЛИЗ

Процесът на предварителен анализ гарантира, че адаптираното съдържание на програмата съвпада с целите ви, вземайки предвид културните, оперативните, лидерските и системните фактори във вашата организация. Нашият екип ще:

- Идентифицира организационните бариери и фактори, които ще попречат или съответно ще подпомогнат инициативата.
- Препоръчат стратегия за подобряване на представянето, етапи в процеса и измерители, които да подсилят успеха на инициативата.
- Гарантират, че всички инициативи и обучителните програми свързани с подобряване на представянето са релевантни за вашата реалност и ще са фокусирани върху областите, в които ще имат най-голям ефект.



АДАПТИРАНЕ

Нашият процес по адаптиране на програмата е бърз и протича в тясно сътрудничество с компанията ви.

- Изводите от етапа на проучване и анализ се съобразяват в съдържанието на програмата, която се адаптира към вашите цели.



АНГАЖИРАНЕ НА ВИСШИТЕ МЕНИДЖЪРИ

Ангажирането на висшите мениджъри цели да запознае всички лидери с конкретните им роли в процеса по създаването на култура на ориентация към клиентите чрез:

- Предоставяне на детайли и информация по всички въпроси, които лидерите имат относно процеса.
- Предоставяне на възможности за обучения с цел личностно или професионално усъвършенстване.
- Даване на възможност на ръководителите да поддържат ученето и след като обучението приключи.



УСТОЙЧИВОСТ

Създаването на устойчивост на обучителната програма гарантира, че наученото ще се подкрепя, упражнява и прилага на работното място.

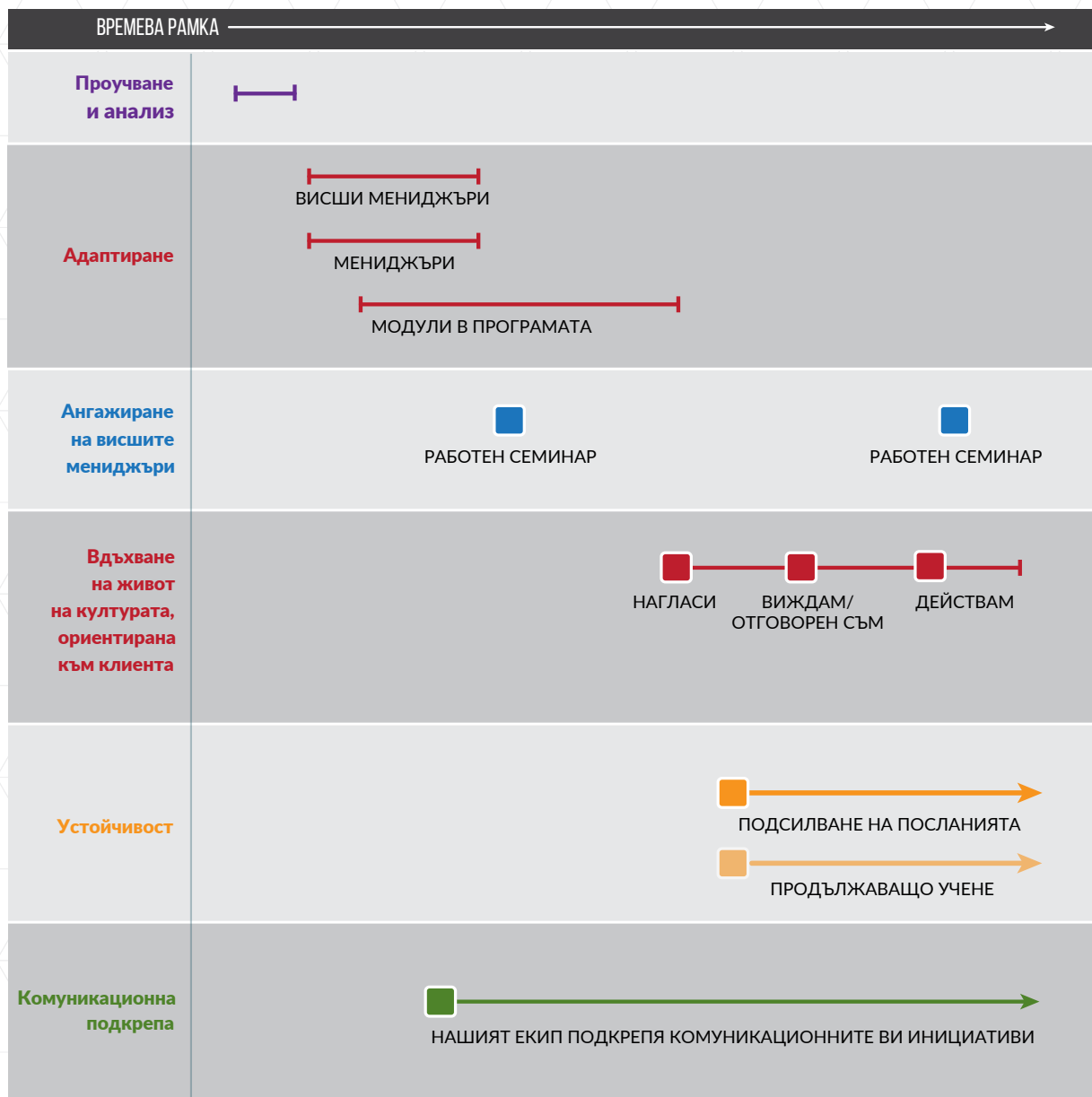
- На участниците се предоставят инструменти, подпомагащи задържането на наученото.
- Инструментите за задържане на наученото повишават възможността участниците да прилагат наученото в ежедневната си работа.



КОМУНИКАЦИОННА ПОДДРЕПА

Комуникационният план ще информира и ангажира ключовите страни в процеса и ще задържи интереса им през цялото време на инициативата. Планът ще помогне на заинтересованите страни да:

- Разберат бизнес логиката, която стои зад инициативата.
- Осъзнаят значението ѝ за корпоративния и личния им успех.
- Разберат и приемат съответните си роли и отговорности в процеса.



ЗАЩО ДА ИЗБЕРЕТЕ EAGLE'S FLIGHT?

СВЕТОВЕН ЛИДЕР В УЧЕНЕТО ЧРЕЗ ПРЕЖИВЯВАНЕ

Eagle's Flight въвежда ученето чрез преживяване през 1988 г. и оттогава е признат лидер в областта.

ПРИЗНАТ ЛИДЕР В АДАПТИРАНЕТО НА ПРОГРАМИ

От 1988 г. Eagle's Flight създава решения, адаптирани изцяло към културата, ценностите, вида и очакваните резултати от обучението за много световноизвестни компании.

РЕШЕНИЯ, ОРИЕНТИРАНИ КЪМ РЕЗУЛТАТИ

Клиентите ни често мигрират от други тренинг компании към по-нетипичното партньорство с Eagle's Flight, защото разбират, че това партньорство им дава конкурентно предимство.

ФАСИЛИТАТОРИ ОТ СВЕТОВНА КЛАСА

Стриктните решения и процеси на обучение на фасилитаторския екип нареждат Eagle's Flight сред най-добрите в индустрията.



ОТЗИВЧИВ ПАРТНЬОР

Освен че предоставя нестандартни и персонализирани решения, моделът на работа с клиенти на Eagle's Flight гарантира, че степента на партньорство и ангажираност отговаря на нуждите на клиента.

ГЛОБАЛНО ПОКРИТИЕ

Партньорството с 55 компании в 45 държави дава възможност на Eagle's Flight да служи на глобалното общество, адаптирайки програмите си към местните езици, култури и ценности.

КАЧЕСТВО В ДИЗАЙНА И МАТЕРИАЛИТЕ

Eagle's Flight разполага със собствени дизайнери и печатница, за да създава най-качествените обучителни материали и да гарантира ангажираността на участниците. Клиентите често ни оценяват като „несравними“ във вдъхването на живот на обучителните програми.

НОСИТЕЛ НА НАГРАДА "STEVIE"

От 2005 г. Eagle's Flight печели осем награди Stevie, включително за най-добър разработващ екип, Отличителна награда за Най-иновативна компания на годината за Северна Америка и Отличителна награда за Мениджър на годината за Северна Америка.

ЗА EAGLE'S FLIGHT

ЗАЩО НИЕ ОТ IN YOUR HANDS ИЗБРАХМЕ ДА ПРЕДСТАВЛЯВАМЕ EAGLE'S FLIGHT В БЪЛГАРИЯ

Eagle's Flight е иновативен лидер в разработването и предоставянето на практически обучителни програми за бизнеса. Използвайки метода на учене чрез преживяване, компанията помага на организации от всякакъв вид и мащаб да постигнат конкурентно предимство, подобрявайки компетенциите на хората си.

Портфолиото на Eagle's Flight включва екипни и лидерски обучения, основани на експертиза и опит при доставянето на резултати. Това, което отличава компанията от останалите тренинг организации е фокусът към резултата, задвижван от уникален подход и предоставен от динамичен екип.

В световен мащаб програмите на компанията се предлагат на повече от 25 езика и са лицензирани в над 45 държави. Представителите на Eagle's Flight непрекъснато надхвърлят очакванията на клиентите си, изпълнявайки над 200 обучения месечно на групи от 10 до 2,000 участници. Глобалната структура на компанията позволява да бъдат изпълнявани проекти с големи мултинационални корпорации, предавайки идентични послания и компетенции в цял свят.



СВЪРЖЕТЕ СЕ С НАС

Eagle's Flight се представява официално в България от:



Офис
София 1574
Galaxy Office Center
бул. Шипченски Проход 18,
офис 503/ Телефон: 02 515 9868

www.inyourhands.bg





1-800-567-8079 worldwide 1-519-767-1747
www.eaglesflight.com

Официален представител за България е IN YOUR HANDS
www.inyourhands.bg

experienceclus