

# HDTeam esettanulmány

## Asszertivitás tréning vagy szervezetfejlesztés?

### ÚJ VEZETŐ(K) RÉGI CSAPATTAL

ESETTENULMÁNY EGY GYÁRTÓ/ÉRTÉKESÍTŐ CÉG PROGRAMJA ALAPJÁN



# 1. A CÉG

Egy korábbi ügyfelünk keresett meg minket a következő problémával: nemrég került egy gyártással és értékesítéssel is foglalkozó középvállalkozás élére és egy ideig ő látta el az értékesítési vezetői pozíciót is, de egy hónapja sikerült a csapat élére új kollégát kiválasztani.

Az értékesítési-ügyfélszolgálati csapatban nagyon jól működő kollégák vannak. Viszont az utóbbi időben odáig fajultak a belső konfliktusok, hogy az egyik kolléganő beadta a felmondását.

Bár az ügyvezetőnek sikerült őt visszatartani, mégis úgy látja, a csoport kommunikációján javítani érdemes, hogy elkerüljék a későbbiekben a hasonló történeteket.

Saját tapasztalatból kiindulva asszertivitás tréninget szeretne az értékesítési csapatnak.

## Változások...

Az első igényfelmérő beszélgetést az ügyvezetővel és az értékesítési vezetővel folytattuk le.

Azon túl, hogy kaptunk információkat a csoport működéséről, a két vezető közötti kommunikáció döccenőit is lehetett érzékelni...

Aztán rövidesen kaptunk egy e-mailt azzal a hírrel, hogy az értékesítési vezetőtől a próbaidő leteltével megváltak, de a képzésre készülnek...

Vajon mi történik ebben a szervezetben, ebben a munkacsoportban?

# A MEGOLDÁS

## Mi van a tünetek mögött?

Végül a megrendelővel egy szervezetre és az egyének kommunikációs stílusára irányuló diagnosztikai fázissal indulunk, amelynek eredményeit egy workshop keretében beszéljük meg. Aztán egyeztetünk az esetleges továbblépési lehetőségről.

Az értékesítő-ügyfélszolgálati munkatársak szervezetről alkotott képét az **Innermetrix OHC** kérdőívvel, míg kommunikációs stílusukat a **DISC kérdőívvel** vizsgáltuk.

Az OHC eredményei jól tükrözték, hogy a szervezet és a menedzsment nem szánt elég energiát a személyi és szervezeti változások kommunikációjára, illetve hogy a vezető váltás elhúzódása miatt a hatékonyságukat és funkciójukat veszített szervezeti folyamatok felülvizsgálata is elmaradt, amely nagyban nehezíti a csoport gördülékeny működését. Az ezek miatt kialakult feszültség a csoporton belüli együttműködésre is rányomja a bélyegét.

# EREDMÉNYEK ÉS MEGFONTOLANDÓ TANULSÁGOK

## Már a diagnózis is gyógyít...

Az érintettek diagnosztikai fázisban mutatott viselkedése, hozzáállása is gyakran értelmezhető a probléma jeleként, részeként.

Ebben az esetben azt lehetett észlelni, hogy a csoport nagyon fontosnak tartja, hogy elmondja a véleményét és azt is, hogy ezek révén változásokat tudjon elindítani.

A workshopon a válaszok alapján elindult egy beszélgetés az ügyvezető és a csoport között, felszínre hozva múltbeli történések jelenre gyakorolt következményeit, egyéni megéléseket és csoportos véleményeket.

A DISC tipológia bemutatását követően tudtunk beszélni az egyéni stílusok következményeiről és a csoportképből fakadó erőforrásokról és nehezítő tényezőkről.

A napot az együttműködésre vonatkozó egyéni vállalásokkal zártuk.

# EREDMÉNYEK ÉS MEGFONTOLANDÓ TANULSÁGOK

Az ügyvezetővel abban állapodtunk meg, hogy az asszertív kommunikáció fejlesztése konkrét segítség lenne a csoport számára. Mivel a nyári szabadságolások következtek, az ügyvezető vállalta az egyéni vállalások nyomonkövetését.

Ősz elejére időzítettük a tréninget, melynek során azokat az asszertív technikákat vettük sorra és tudták gyakorolni a résztvevők, amelyek a saját működésük és nehézségeik szempontjából relevánsak.

A tréning lehetőséget adott arra is, hogy a csoport konkrét szituációkat meg tudjon beszélni és a tagok visszajelzéseket tudjanak adni egymásnak.

Az egyik résztvevő szavaival élve: „ez felért egy családterápiával...”.

A csoport nyugodtabb működéséhez az is hozzájárult, hogy az ebben az időben kinevezett új értékesítési vezető (a kiválasztás során plusz információként szolgált a DISC profilja) jobban figyelembe vette a csoport adottságait és vezetéssel kapcsolatos igényeit, az ügyvezető pedig ennek következtében könnyen hátrébb tudott lépni, átadva a csoport vezetését.



### Az ügyvezető év végi helyzetjelentése:

„ A nehéz kezdés után jó évet zártunk a cégnél, remélem, hogy a következő is ilyen lesz. 😊

Az értékesítő csapat is jól összerázódott, az új kereskedelmi vezető is bevált, jól beilleszkedett a csapatba.”



# JELENTKEZZEN EGY DÍJMENTES IGÉNYFELMÉRÉSRE!

HA AZ ÖN SZERVEZETÉNÉL IS VAN LEHETŐSÉG a fejlesztésre, akkor jelentkezzen egy díjmentes konzultációra, aminek során pontosan feltérképezhetjük azokat a területeket, amelyek fejlesztése leginkább hozzásegítheti a jobb eredményekhez.

**KÉREM, HOGY KERESSENEK MEG**

AZ ESETTENULMÁNY SZERZŐJE  
**PUSKÁR ILDIKÓ – VEZETŐ TRÉNER, PSZICHOLÓGUS**



Trénerként fő profilomba tartoznak többek között a kommunikációs és konfliktuskezelési tréningek, értékesítői- és vezető képzési programok.

Tréningjeimen fontos számomra az elméleti ismeretek, személyes élmények átgyúrása a mindennapi munka során alkalmazható, beépíthető és mérhető tudássá.