



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС

Цель: развить навыки клиентоориентированного поведения и эффективного взаимодействия с клиентом, ведущих к росту удовлетворенности и лояльности клиентов, росту «объемов» клиента в бизнесе, развитию клиентов от «пилотной покупки» до «ключевого клиента».

Целевая аудитория:

Руководители линейного и среднего уровней управления, а также все сотрудники, в обязанности которых входит оказание сервиса внешним и внутренним клиентам.

Формат:

Длительность программы 24 часа (3 дня по 8 часов). Размер группы от 8 до 15 человек.

Алгоритмы, методы и технологии:

Матрица качественного сервиса, этапы сервиса, три канала коммуникации, активное слушание, техника Small Talk, понятийный аппарат клиента, алгоритм завершения обсуждения, четырехцветная типология, техника дополнительной продажи, техника консультирования, алгоритм работы с возражениями, алгоритм ответа на каверзный вопрос, техника работы с двумя и более клиентами, ассертивное поведение, транзактный анализ Эрика Берна.

В процессе обучения используются групповые и индивидуальные форматы работы. Задача тренера – вовлечь каждого участника в дискуссии, рефлексии, анализ выполненных упражнений и кейсов (в т. ч. видеоанализ). Все участники получают обратную связь от тренера, имеют возможность в процессе тренинга или по его завершению получить ответы на свои вопросы.

| Развиваемые навыки и используемые методы | Результаты |
|--|---|
| <p>1. Стандарты клиентоориентированного сервиса:</p> <ul style="list-style-type: none">• Две составляющие качественного обслуживания• Имиджевая составляющая в работе с клиентом• Формирование желаемого имиджа в глазах клиента• Принципы качественного сервиса• Этапы сервиса: алгоритм и фазы <p>Методология: матрица качественного сервиса, этапы сервиса Упражнения и кейсы: «Мой безупречный имидж», «Сервис – опора клиентской работы»</p> | <p>Участники: Формируют свой имидж, соответствующий положению и имиджу компании Знают принципы и этапы качественного сервиса</p> |
| <p>2. Коммуникативная компетентность в общении с клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none">• Установление контакта• Прояснение и уточнение потребностей клиента• Умение слушать клиента• Умение делать предложение на языке клиента• Завершение обсуждения <p>Методология: три канала коммуникации, активное слушание, техника Small Talk, понятийный аппарат клиента, алгоритм завершения обсуждения Упражнения и кейсы: «Типы клиентов»</p> | <p>Участники: Умеют выяснять потребности клиента, Могут делать предложение на языке пользы для клиента</p> |
| <p>3. Консультирование клиента:</p> <ul style="list-style-type: none">• «Дополнительная продажа» – когда и как предлагать клиенту дополнительные продукты или сервис• Навыки консультирования клиента <p>Методология: техника дополнительной продажи, техника консультирования Упражнения и кейсы: «Я куплю вот эту мелочь», «Консультант – это состояние души профессионала»</p> | <p>Участники: Умеют консультировать клиента по его проблемам Знают как предлагать дополнительные продукты и сервис</p> |

| | |
|---|---|
| <p>4. Личностные позиции в общении с клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Позиция в общении: уважительное равноправие • Типы клиентов • Выбор наиболее эффективной модели поведения в зависимости от типа клиента <p>Методология: четырехцветная типология, трансактный анализ Эрика Берна Упражнения и кейсы: «Кто ты такой!?», «Подстройся!»</p> | <p>Участники: Умеют подстраиваться к разным типам собеседников</p> |
| <p>5. Выход из сложных ситуаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа с возражениями и обоснованными претензиями клиента • Ответы на необоснованные требования • Искусство уверенного отказа в ответ на необоснованные требования • Поведение во взаимодействии с большим количеством клиентов • Умение прояснять интересы всех сторон, вовлеченных в проблему • Перевод «жаркой» дискуссии в конструктивный диалог, направленный на решение проблемы • Совместная выработка альтернативных решений проблемы <p>Методология: алгоритм работы с возражениями, алгоритм ответа на каверзный вопрос, техника работы с двумя и более клиентами Упражнения и кейсы: «Вы – шарашкина контора!», «Стой там, иди сюда!»</p> | <p>Участники: Умеют выходить из сложных ситуаций без «эмоциональных потерь» Понимают как снять негативный настрой клиентов и сохраняют их для компании Знают как справляться с большим количеством клиентов</p> |
| <p>6. Управление эмоциями и поведением в сложных ситуациях:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Определение разницы между агрессивным, уступчивым и уверенным поведением • Диагностика поведения • Способы настаивать на своей позиции • Способы реагирования на неконструктивное поведение (оскорбления, агрессию) окружающих • Как выражать свои эмоции • Применение силы эмоционального воздействия для достижения желаемого результата <p>Методология: ассертивное поведение Упражнения и кейсы: «Нам всё равно, что менеджер один!»</p> | <p>Участники: Могут управлять эмоциями и поведением в сложных ситуациях Знают как достичь договорённостей с трудным собеседником</p> |

Программа проведена для Компаний:

