

# РАБОТА С УХОДЯЩИМИ КЛИЕНТАМИ, ИЛИ РЕАНИМАЦИЯ КЛИЕНТОВ

**Цели тренинга:** научить эффективному диалогу в общении с ушедшими\уходящими клиентами

**Продолжительность:** 8-16 часов

<b>Задачи специалистов при осуществлении исходящего обзвона</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Базовые установки клиенториентированности. Что значит «клиент всегда прав»</li><li>• Компоненты эффективной коммуникации</li><li>• «Да» и «нет» в телефонном общении</li><li>• Основные положения телефонного бизнес-этикета</li><li>• Стандарты телефонного общения: исходящие звонки.</li></ul>
<b>Контакт с клиентом: как сформировать атмосферу безопасности и доверия</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Что такое контакт</li><li>• В чем клиент видит угрозу в контакте с компанией</li><li>• Как клиент реагирует на угрозу</li><li>• Как восстановить диалог, если клиент отказывается отвечать</li></ul>
<b>Работа с ушедшими\уходящими клиентами: работа с причинами</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Почему уходят клиенты: причины</li><li>• Алгоритмы работы с каждой причиной.</li></ul>
<b>Работа с ушедшими\уходящими клиентами: работа с жалобами</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Как реагировать на жалобы клиентов на жизненные обстоятельства</li><li>• Как реагировать на жалобы клиентов на компанию и партнеров компании</li><li>• Жалоба как манипуляция: как противостоять.</li></ul>
<b>Продажи \ предложение решения в ситуации возврата</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Лестница лояльности: Как провести по ней клиента</li><li>• Процесс принятия решения о покупке</li><li>• Отдельные приемы и техники продаж.</li></ul>
<b>Эмоциональные продажи</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Влияние и убеждение</li><li>• Проявление эмоций в контакте</li><li>• Техники эмоционального убеждения</li></ul>

## Результат:

- ✓ Участники понимают, как выстраивать контакт с клиентом.
- ✓ Участники умеют работать с разными причинами ухода клиентов.
- ✓ Участники умеют работать с жалобами клиентов.
- ✓ Участники отработали инструменты продаж в общении с ушедшими\уходящими клиентами.

**\*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.**