

WOW-СЕРВИС ИЗ САМОГО СЕРДЦА

Цели:

- Сформировать и развить в сотрудниках ценность клиентоориентированного подхода, закрепить (разработать) стандарты качества при взаимодействии с Клиентом
- Отработать инструменты, повышающие качество коммуникации с Клиентом в типовых и конфликтных ситуациях

Для кого: для сотрудников различных подразделений, взаимодействующих с Клиентами и осуществляющих коммуникацию с ними в различных аспектах

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Клиентоориентированность в системе ценностей организации	<ul style="list-style-type: none"> • Клиентоориентированность как преимущество Компании • Клиентоориентированность как ценность Компании и сотрудника • Значение Клиента в контексте работы организации
Единые стандарты качества обслуживания Клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Уровни качества обслуживания Клиента • 3 уровня удовлетворённости Клиента и их последствия для Компании • Ожидание и реальность: стандарты качества обслуживания Клиента
«Золотые правила» обслуживания Клиентов	<ul style="list-style-type: none"> • Что такое сервис экстра-класса • Составляющие сервиса экстра-класса • Основные принципы работы с Клиентами • Принцип Я-причина: реактивность и проактивность при взаимодействии с Клиентом
Методы «ориентации в Клиенте»: техники активного слушания	<ul style="list-style-type: none"> • Барьеры восприятия и способы эффективного донесения информации • Приемы активного слушания, технология ПАУК • Помехи и барьеры восприятия информации • Модель «4х ушей» • Структура сообщения при коммуникации • Технологии вовлечения в диалог собеседника
Принципы работы с рекламациями и конфликтными Клиентами	<ul style="list-style-type: none"> • Жалоба Клиента, как возможность стать лучше • Конфликтный клиент – кто он? И что он хочет на самом деле? • Принципы работы с конфликтными ситуациями и недовольством клиента • Умение входить в ресурсное состояние перед коммуникацией и сохранять его в ходе всего общения
Технологии вежливого отказа	<ul style="list-style-type: none"> • Ассертивный отказ, методика, ошибки • Ассертивная просьба, методика, ошибки • Принципы выражения чувств

Результат:

- ✓ Участники на уровне ценности осознают важность клиентоориентированного подхода к взаимодействию с Клиентами
- ✓ Участники выработали и усвоили единые стандарты качества работы с клиентами
- ✓ Участники понимают основы эффективной коммуникации, осознают причинно-следственные связи возникновения коммуникационных барьеров. Умеют разделять компоненты общения на рациональные и эмоциональные
- ✓ Участники освоили приемы активного слушания при коммуникации, познакомились с помехами и барьерами в коммуникациях. Умеют раскладывать входящее и исходящее сообщение на «4 уха».
- ✓ Участники изучили и отработали приёмы работы с рекламацией и конфликтным клиентом
- ✓ Участники познакомились с техниками уверенного поведения при отказе

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