

КАЧЕСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С VIP-КЛИЕНТАМИ

Цель: увеличить уровень лояльности VIP-клиентов за счет повышения сервиса клиентской работы

Для кого: для менеджеров по работе с VIP-клиентами

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Позиционирование себя и компании в работе с клиентами	<ul style="list-style-type: none">• Инновационный подход к общению с клиентами. VIP-клиент: кто он и чего хочет• Жизненная стратегия сотрудника, ее проявление в работе• Работа с собственными негативными убеждениями и установками• Трансактный анализ Эрика Берна: модель Родитель-Взрослый-Дитя• Новая идентификация себя и компании• Роль и позиционирование менеджера компании
Первоклассный сервис	<ul style="list-style-type: none">• 3 уровня удовлетворенности клиента и их последствия для компании• Ожидания и реальность• Сервис экстра-класса: стандарты качества обслуживания VIP-клиента• Принцип Я-причина: реактивность и проактивность в работе с VIP-клиентами• Правило вежливого отказа клиенту в случае невозможности удовлетворить просьбу
Модель индивидуальных различий DISC	<ul style="list-style-type: none">• Модель индивидуальных различий DISC• 4 поведенческих профиля VIP-клиентов в соответствии с моделью• Особенности восприятия информации и ожидания от компании VIP-клиентов разных типов• Правила и рекомендации по взаимодействию с клиентами каждого типа
Работа с клиентами в ситуации конфликта	<ul style="list-style-type: none">• Понятие и структура конфликта. Анатомия послания: модель 4-х ушей Шульца-фон-Туна• Феноменология конфликта: структура, причины, закономерности• Предупреждение конфликта. Конфликтогены, провоцирующие клиента на агрессию: вербальные, паравербальные, невербальные• Алгоритм и техники взаимодействия с VIP-клиентом в ситуации конфликта

Результат:

- ✓ Участники понимают собственную ценность и ценность компании в работе с VIP-клиентами
- ✓ Участники владеют стандартами качества при оказании услуг экстра-уровня
- ✓ Участники знают типологию DISC, умеют определять тип клиента, подбирать релевантные действия под тип клиента
- ✓ Участники знают анатомию конфликта, владеют техниками управления конфликтом

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