

СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВЕННОГО СЕРВИСА

Тренинг направлен на осознание важности предоставления качественного сервиса и его влияние на лояльность клиентов. Программа представляет собой теоретическую и практическую части, основываясь на международных стандартах обслуживания.

Цели: Определить основные критерии качественного сервиса, которые в большей степени влияют на формирование лояльных клиентов. Разобрать действующую систему сервиса через призму прибыли компании. Разработать стандарты сервисного обслуживания в конкретной сфере.

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Понятие сервиса	<ul style="list-style-type: none">• Стратегии работы в конкурентной среде• Понятие лояльности. Типы лояльности и методы ее измерения• Концепция удовлетворенности клиентов• Сервис, как конкурентное преимущество
Уровни сервисного обслуживания	<ul style="list-style-type: none">• Формула сервиса.• Критерии качественного сервиса• Расчет влияния качественного сервиса на прибыль• Уровни сервисного обслуживания исходя из ожиданий клиентов• Международные стандарты обслуживания на примере компаний «Coca-cola», «The Walt Disney Company», «Omni Hotels»
Инструменты повышения качества сервиса	<ul style="list-style-type: none">• Влияние технологий на уровень сервиса. Всегда ли это хорошо?• Систематизация каких процессов положительно сказывается на лояльности клиентов• Структурная модель CSI• Как сделать сервис преимуществом перед конкурентами
Работа с претензиями	<ul style="list-style-type: none">• Анализ: потери компании из-за неудовлетворенного клиента• Мелочи, которые стоят денег и клиентов• Работа с жалобами клиентов• Правило работы с претензиями
Управление эмоциями клиента	<ul style="list-style-type: none">• Уровни агрессии клиента• Типы «сложных» клиентов• Противостояние манипуляциям и давлению• Регуляция эмоционального состояния
Конфликтные ситуации в работе	<ul style="list-style-type: none">• Рабочие конфликты (причины и стадии)• Классификация конфликтных ситуаций• Две стороны конфликта• Стратегии поведения в конфликтных ситуациях
Стратегия внедрения сервиса	<ul style="list-style-type: none">• Этапы внедрения клиентоориентированного сервиса• Модель внедрения клиентоориентированного сервиса• Работа с регламентами на этапе внедрения сервиса• Как донести до персонала, что сервис является конкурентным преимуществом

Результат:

- ✓ Участники смогли оцифровать влияние качественного сервиса на финансовые показатели компании
- ✓ Участники понимают основные критерии из которых складывается качественный сервис
- ✓ Разобрали существующие уровни сервиса и смогли определить на каком уровне находится в данный момент компания
- ✓ Определили основные критерии сервиса, которые положительно и отрицательно воспринимаются клиентами
- ✓ Разобрали основные причины возникновения претензий и алгоритм работы с ними
- ✓ Изучили стратегию взаимодействия со сложными клиентами
- ✓ Составили идеальную модель клиентоориентированного сервиса и наметили пути его внедрения

В первую очередь, данный тренинг направлен на осознание участниками важности предоставления первоклассного сервиса и его влияние на финансовую прибыль компании. Во время тренинга участники смогут оценить действующие стандарты сервиса и определить сильные и слабые стороны. Как правило, в ходе упражнений, участники генерируют новые стандарты, модели, изменения, которые в дальнейшем перерастают в глобальный проект по улучшению предоставляемого сервиса.

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