

**ЧУТКИЙ СЕРВИС:
ИСКУССТВО ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ
ВСЕ СЕКРЕТЫ ОТ ТАТЬЯНЫ МАЦКЕВИЧ**

SUITS.SOLUTIONS - ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ПРОЕКТ МАРИНЫ ЖОГАЛЬСКОЙ

Повышение качества сервиса, уровня сопровождения клиента, а также осознание каждым участником тренинга своей роли в общении с клиентами.

ЦЕЛЬ ТРЕНИНГА

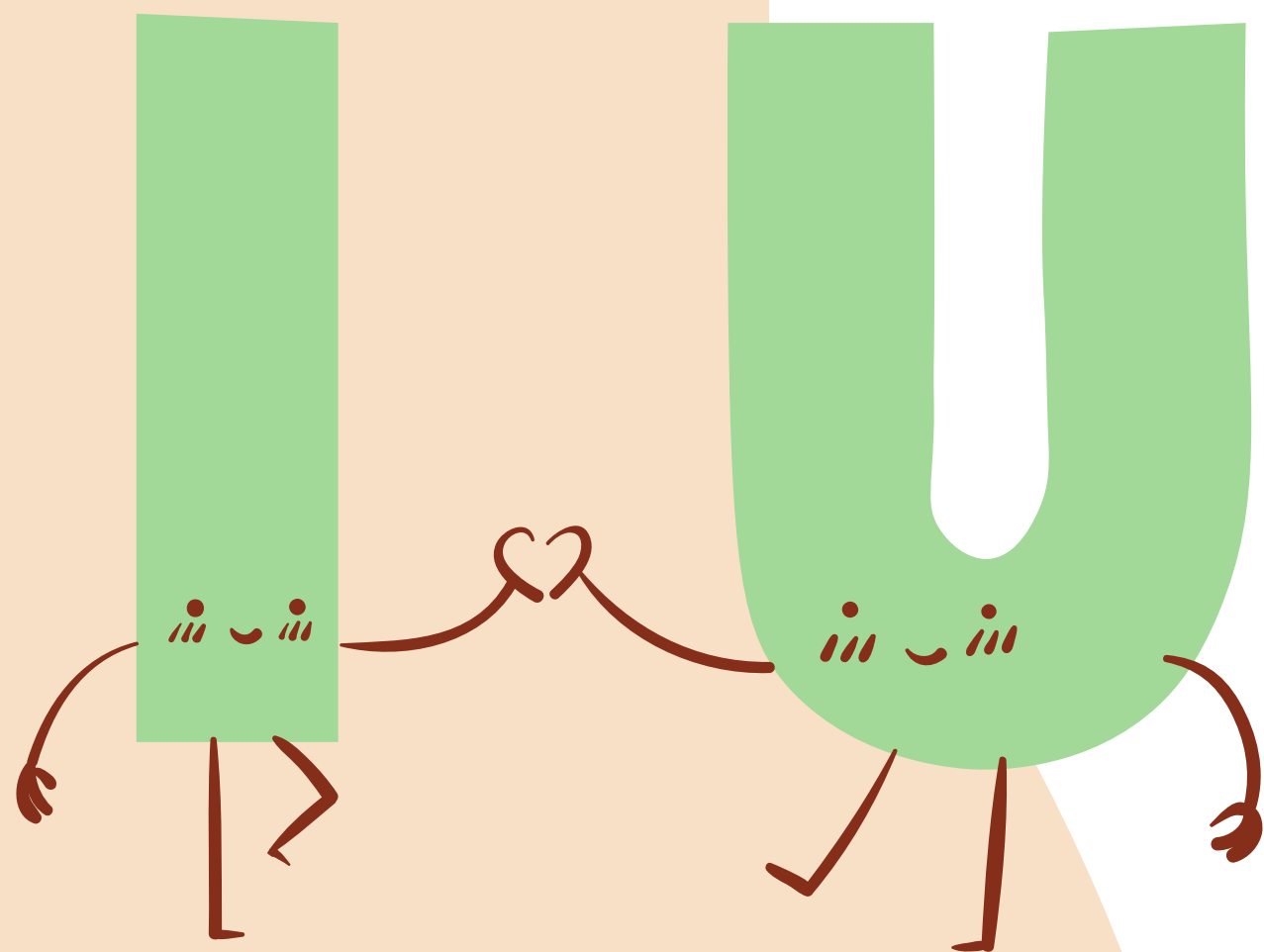


ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

ЧУТКИЙ СЕРВИС. ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ С ОБЩЕНИЕМ С КЛИЕНТАМИ .

- Сервис в период кризиса. Возрастание требований к качеству сервиса в современном обществе.
- Симптомы низкого уровня сервиса – ошибки, совершаемые сотрудниками в общении с клиентами.
- Формирование доверия. Репутация компании. Построение партнерских отношений с клиентами.





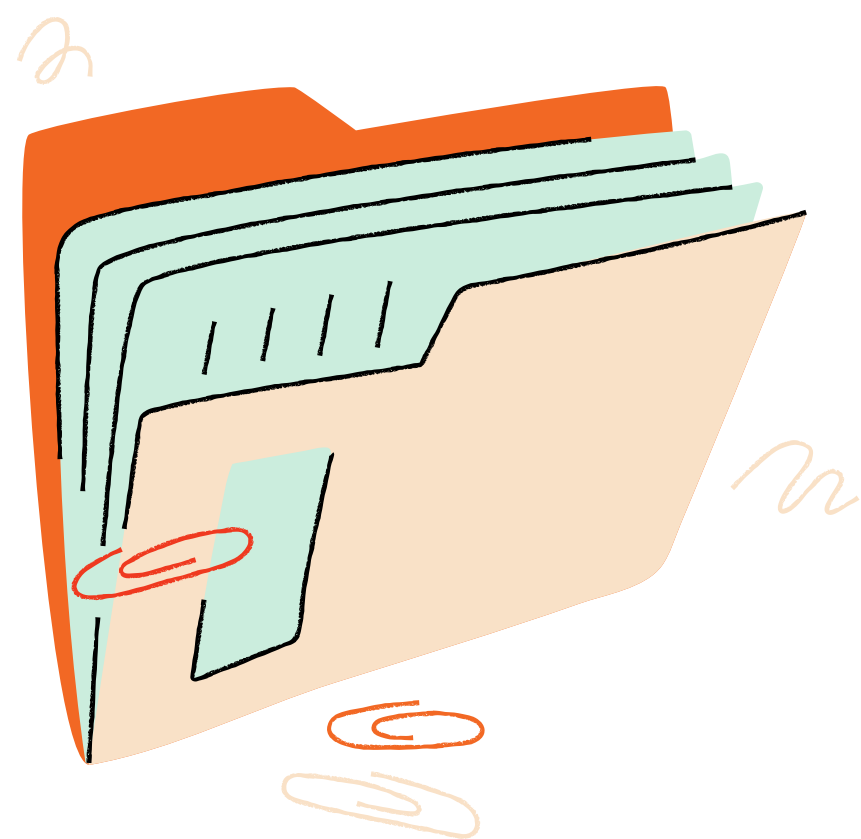
ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ.

- Сотрудник по работе с клиентами – «Лицо» компании. Внутренняя и внешняя подстройка. Налаживание контакта с клиентом. Первая располагающая фраза и улыбка.
- Правила внешнего вида. Умение подавать и держать себя. Общение на равных.
- Типы клиентов. Потребности и требования клиентов. Умение задавать нужные вопросы.
- Коммуникативные умения и навыки чуткого сервиса – гибкость, умения слушать и слышать, грамотно аргументировать и др.
- Вербальная и невербальная коммуникации.
- Сервис как процесс консультирования и информирования клиентов.
- Чуткий сервис по телефону.

СТАНДАРТЫ СЕРВИСА. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ.

- Возражения и сопротивление клиентов. Алгоритм работы с возражениями. Работа с жалобами.
- Внутреннее равновесие в общении с разными типами клиентов. Осознание своих личных границ и зон ответственности.
- Конструктивное восприятие мира как необходимая составляющая совершенного сервиса.





УСЛОВИЯ

Программа рассчитана на 16 часов.
Количество участников – 8 – 12 человек.



ВОЗМОЖНОСТИ

Семинар-тренинг может быть разбит
на 2-4 встречи в зависимости от
возможностей участников тренинга.



+375 44 707-07-68
info@suits.solutions
www.Suits.Solutions

КОНТАКТЫ