

Чуткий сервис: ИСКУССТВО ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

Сервис выше, чем соблюдение стандартов!

Практический тренинг

Повысить качество сервиса, уровня сопровождения клиента, а также осознание каждым участником тренинга своей важной роли в общении с клиентами.

Что в свою очередь обеспечит повышение дохода компании, а также сформирует лояльность клиентов, превращая их в постоянных.

Цели тренинга



программа тренинга

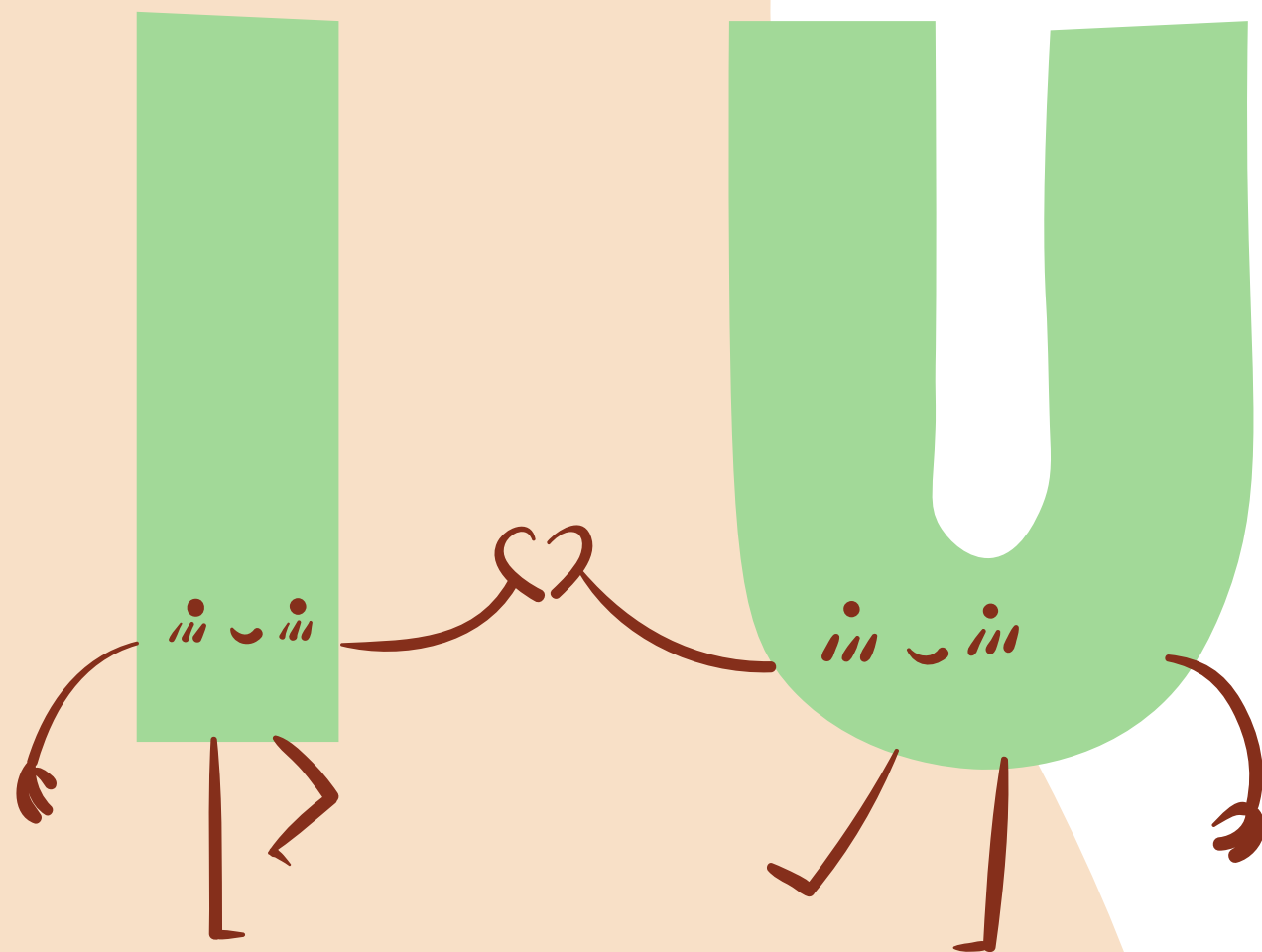
Чуткий сервис. Основные вопросы в общении с клиентами.

- Сервис в эпоху постоянных изменений. Критерии высокого уровня сервиса и его сохранения. Его значимость при первом контакте, взаимодействии и дальнейшем удержании клиента.
- Симптомы недостаточного уровня сервиса – ошибки, совершаемые сотрудниками в общении с клиентами.
- Формирование доверия. Репутация компании. Построение доверительных и партнерских отношений с клиентами.



Какой он: сотрудник компании, предоставляющий качественный сервис.

- Сотрудник по работе с клиентами – «Лицо» компании. Внутренняя и внешняя подстройка. Налаживание контакта с новым для сотрудника клиентом. Первая располагающая фраза и подходящая улыбка.
- Правила внешнего вида. Умение подавать и держать себя. Общение на равных для расположения клиента.
- Типы клиентов. Потребности и требования клиентов. Умение задавать нужные вопросы. Методики О&С, СПИН и другие.
- Коммуникативные умения и навыки чуткого сервиса – гибкость, умения слушать и слышать, грамотно аргументировать и др.
- Вербальная и невербальная коммуникации для удержания внимания клиента.
- “Нет” не значит никогда. Сервис с первой минуты контакта как процесс консультирования и информирования клиентов.
- С нами комфортно и безопасно. Чуткий сервис по телефону, в том числе с тревожными и/или мнительными клиентами.



Стандарты сервиса. Предупреждение сопротивления, возражений и конфликтных ситуаций

- Возражения и сопротивление клиентов. Алгоритм работы с возражениями.
- Правила профессионального поведения в конфликтной ситуации.
- Работа с жалобами. Как удержать или вернуть клиента.
- Внутреннее равновесие в общении с разными типами клиентов. Осознание своих личных границ и зон ответственности.
- Конструктивное восприятие мира как необходимая составляющая совершенного сервиса. Как не принимать на личный счет негативные высказывания клиента и превратить недовольство в нейтральную реакцию и даже в благодарность
- Основы восстановления во время и после стрессовой коммуникации с клиентом.





ТАТЬЯНА МАЦКЕВИЧ **Ведущая тренинга**

Бизнес-тренер с 1998 года, профессиональный психолог, консультант, коуч.
Опытный HR (Inhouse): онбординг, адаптация, карьерное развитие.

Специализация тренингов:

Продажи и сервис.

Стресс-менеджмент.

Эмоциональный интеллект и системное мышление.

Лидерство и ответственность руководителей;

Развитие коммуникативных навыков и вовлеченности сотрудников;

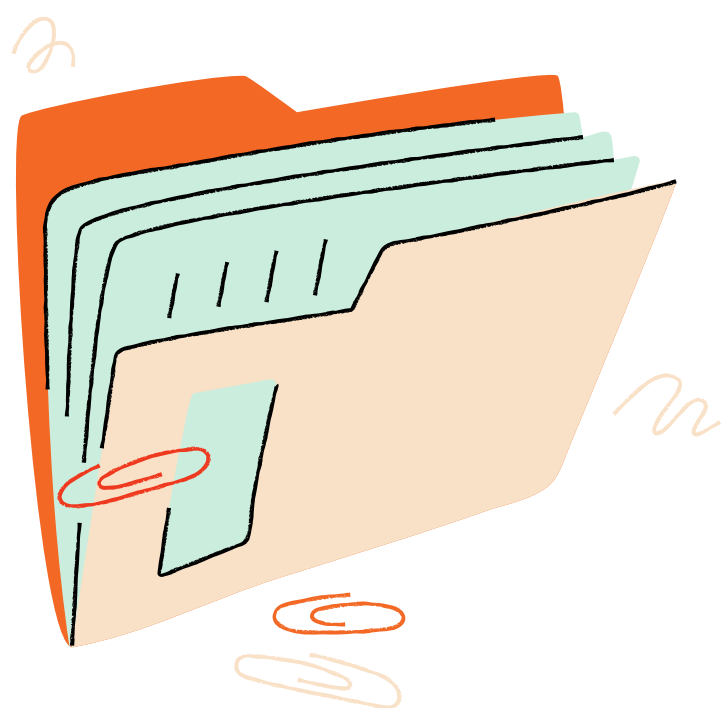
Управление конфликтами в коммуникации;

Развитие логического, системного мышления;

Опыт: Более 2800 групповых тренингов и персональных консультаций.

Работала с компаниями:

ЗАО «Альфа-Банк», финтех компания «Единый Цупис», сеть гипермаркетов «Глобус», фармацевтическая компания «Такеда», компания Syngenta, Банк ВТБ, БелСвисБанк, международная логистическая компания Jenty, Beijing Hotel Minsk, ЗАО «Элитавто», TezTour, медицинский центр «Лодэ», протокольная администрация Президента Республики Беларусь, группа компаний «Трайпл» и многие другие.



условия

Программа рассчитана на 16 часов.
Рекомендуем офлайн.

Количество участников – до 16 человек.
Стоимость: 360 000 рублей.

Дополнительно оплачивается трансфер
и проживание тренера согласно райдера.



возможности

Возможна встреча по итогам тренинга с
предоставлением обратной связи по
психологическим особенностям участников.
Тренинг может быть разбит на 2 офлайн (через
день) или 2-4 онлайн встречи в зависимости от
возможностей участников.

Возможно посттренинговое онлайн-
сопровождение: онлайн – 20 000 рублей/час.



+7 925 170-41-77
(WhatsApp, Telegram)

info@suits.solutions
www.Suits.Solutions

КОНТАКТЫ