

МОЙ КЛИЕНТ И Я = ЛУЧШИЕ ДРУЗЬЯ

Цель: помочь участникам находить правильный подход к различным типам клиентов, выстраивая эффективную и результативную коммуникацию с учётом клиентоориентированного подхода

Для кого: для всех сотрудников, в чей функционал входит коммуникация с клиентами по различным вопросам

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

| | |
|--|--|
| <p>Клиентоориентированный сервис: дань моде или необходимость «оставаться на плаву»</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Понятие клиентоориентированности и клиентоцентричности • Анализ кейсов клиентоориентированности – лучшие и худшие практики • «Бонусы клиентоориентированности» для Компании, Клиента и Сотрудника • Стандарты клиентоориентированности нашей Компании |
| <p>Типология клиентов по поведению: Доминантный-Замкнутый-Социальный</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Цветовые типы клиентов на основе концепции «Доминантный-Замкнутый- Социальный» • Поведенческие проявления каждого из 3-х типов и способы их определения • Потребности, которые удовлетворяет в коммуникации Доминантный, Замкнутый и Социальный • Что хочет Клиент: рекомендации к эффективному взаимодействию с каждым из типов • Самоидентификация по данной типологии |
| <p>Основы эффективной коммуникации</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Модель коммуникации (петля) • Каналы передачи информации и барьеры восприятия • Способы минимизации барьеров восприятия • Конфликтогены при взаимодействии с Клиентом и способы их нейтрализации • Приёмы активного слушания: парафраз, техника «да и» |
| <p>Структура эффективной коммуникации</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Стадии общения: Контакт - Ориентация в ситуации- Поиск решения- Принятие решения • Инструменты, повышающие эффективность коммуникации на каждой стадии общения |
| <p>Управление впечатлением клиента</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Управление впечатлением Клиента - что это? • Факторы формирования впечатления Клиента • Составляющие качественного сервиса, обеспечивающего правильные впечатления клиента • Формула удовлетворённости Клиента • Инструменты формирования положительных впечатлений клиентов на ежедневной основе |

Результат:

- ✓ Участники осознают важность клиентоориентированного подхода в своей работе
- ✓ Участники изучили лучшие практики клиентоориентированности компании и выработали / закрепили единые стандарты сервиса
- ✓ Участники ориентируются в типологии клиентов и могут подобрать наиболее подходящий стиль общения с собеседником
- ✓ Участники понимают препятствия, возникающие в коммуникации, и способны уменьшать их воздействие
- ✓ Участники овладели приёмами эффективной коммуникации на каждом этапе общения
- ✓ Участники понимают, как взаимодействовать с клиентом в случае отказа

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