

# СЕРВИС, КОТОРЫЙ ВЛЮБЛЯЕТ (ценностный подход в клиентском обслуживании)

**Цель:** Научить участников взаимодействовать с клиентами на основе ценностного подхода. Способствовать повышению уровня проактивности сотрудников. Помочь сформировать «правильные» установки о работе компании, предоставляемым услугам и «положительному образу клиента».

**Для кого:** для клиентских менеджеров, сотрудников отдела продаж и сервисных служб.

**Продолжительность:** 16 часов (2 дня по 8 часов)

<p><b>«Моя Компания – счастье для клиента»:</b> <b>Работа с установками участников в отношении Компании/ услуги</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Формирование привлекательного образа Компании и услуг</li> <li>• Создание «списка выгод клиента» от использования услуг Компании</li> <li>• Составление «Матрицы услуг» в опоре на Характеристику-Преимущества – Выгоды</li> <li>• Знакомство с методом аргументации «Тезисы-аргументы-факты» и применение его в работе с установками</li> </ul>
<p><b>«Моя Компания начинается с меня»:</b> Работа с установками участников в отношении себя</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Реактивность и проактивность – влияние подходов на качество жизни</li> <li>• Моя жизненная стратегия: её проявление в работе</li> <li>• Почему формируются негативные установки?</li> <li>• Использование техники «Рефрейминг» для работы с негативными установками участников, направленными на себя, как на специалистов компании</li> </ul>
<p><b>«Мой Клиент – особенный»:</b> Выявление установок участников по отношению к клиентам</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа по выявлению установок участников в отношении клиентов</li> <li>• Стратегии поведения по Томасу</li> <li>• Реализация принципа Win-Win</li> </ul>
<p><b>«Круг удовольствий от продаж/ обслуживания»</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Что получает Клиент от общения с нами?</li> <li>• Индивидуальный стиль менеджера – мои сильные стороны в продажах/ обслуживании</li> <li>• Пирамида Р. Дилтса в формировании ценностного образа сотрудника</li> </ul>
<p><b>Интеграция ценностей</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прояснение ценностей сторон: «Менеджеры»-«Компания»-«Клиенты»</li> <li>• Проработка ожиданий и обязательств по отношению к каждой из сторон</li> <li>• Выявление точек пересечения в ожиданиях и обязательствах</li> <li>• «Расшифровка ценностей» на уровне поведения</li> </ul>

## Результат:

- ✓ Выявление ключевых ценностей компании и осознание их на уровне действий
- ✓ Проработка негативных установок сотрудников в контексте клиентской работы
- ✓ Знакомство с техниками работы с убеждениями и использование их для повышения личной и профессиональной эффективности
- ✓ Развитие проактивного подхода сотрудников к работе с клиентами
- ✓ Повышение лояльности сотрудников к работе с клиентами
- ✓ Усиление приверженности сотрудников к Компании

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