

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС. Инструменты СВЕРХудовлетворенности клиента.



Конкуренция в мире бизнеса все возрастает, и побеждает в ней тот, кто умеет нравиться клиенту, привлекает клиента качеством своего сервиса.

Клиенту нужно задавать всего три вопроса: Оправдались ли ваши ожидания? Готовы ли вы порекомендовать нас своим друзьям и знакомым? Выберете ли вы нас в следующий раз?

Этот яркий, эмоционально насыщенный и, отчасти, провокативный тренинг позволит вам научиться чувствовать своего клиента, вызывать у него симпатию и лояльное отношение к компании, увидеть новые способы повышения культуры обслуживания.

Профессиональные инструменты Customer Service

- Качественный сервис – просто, но сложно. Карта удовлетворения потребностей.
 - Внутренние механизмы превосходного сервиса.
 - Корпоративные стандарты взаимодействия с клиентами, соответствующие имиджу и корпоративной культуре организации.
 - Психология переговорного процесса. Стили и стратегии переговоров, тактика поведения, ориентированная на настроение собеседника.
 - Типология клиентов. Как общаться с разными типами клиентов. Методы экспресс-диагностики.
 - Обслуживание как влияние. Лидерство в переговорах.
- ❖ **Деловая симуляция «Бизнес без крайностей».** Баланс интересов клиента и компании. Ловушки установки «Все для клиента».

Развитие навыков эффективной коммуникации с клиентами:

- **Установление контакта — первый этап в структуре коммуникации:**
 - Техники инициирования диалога с клиентом; признаки готовности к вступлению в контакт;
 - Виды контакта;
 - Способы установления контакта и диагностика эмоционального состояния клиента;
 - Техника комплимента, значение имени и названия фирмы;
 - Расположение собеседников в пространстве и продуктивность установления контакта;
 - техники маленького разговора;
 - Способы поддержания и восстановления контакта.

❖ **Мозговой штурм.** Семь поводов для общения.

- **Прием и обмен информацией — второй этап в структуре коммуникации:**
 - Ориентировка в проблеме собеседника и выявление его потребностей;
 - Правила приема и передачи информации; проблемы потери и недостатка информации;
 - Техники поддержания мотивации клиента.
 - ❖ техники активного слушания: что они дают и как их использовать?
 - ❖ техники аргументации собственной позиции;
 - Стили презентации: Скрытые и явные цели презентации: Матрица «ВЛИЯНИЕ» - «ИНФОРМИРОВАНИЕ». Принцип донесения мысли: тезис – аргументация – иллюстрация.
 - Невербальные и вербальные приемы.
 - Техники противостояния манипуляциям.
 - Приемы завершения презентации. Акценты и итоги.
 - Формирование банка ошибок во время презентации и способы их устранения.
 - ❖ **Деловая симуляция «Уважительное равноправие».** Выбор наиболее эффективной модели поведения в зависимости от типа клиента. Блиц-тренинг асертивного поведения.

- **Особенности делового взаимодействия по телефону:**
 - Управляемые характеристики голоса;
 - Приемы установления контакта и правила работы в режиме входящих и исходящих звонков;
 - Использование техники «расчленения» в случае необоснованной просьбы клиента.

- **Поведение в эмоционально напряженных ситуациях:**
 - Факторы, снижающие и повышающие напряжение в общении;
 - Техники вербализации собственных чувств и чувств партнера: психогигиеническое значение и правила использования;
 - Способы поведения, нейтрализующие конфликты с клиентами;
 - Техники работы с критикой;
 - Развитие поведенческой гибкости для работы в нестандартной ситуации: техники безобвинительного поведения.

Эмоциональный интеллект. Из чего состоит успех в работе.

На протяжении тренинга каждый участник многократно участвует в индивидуальной и групповой работе, в дискуссиях и анализе упражнений. Участники получают обратную связь от тренера, группы и могут посмотреть на себя со стороны при видеоанализе.