



Программа тренинга «Клиентоориентированность: клиентолюбие на всю жизнь»

Модуль 1: Что такое Клиентоориентированность?

- Место клиентоориентированности в бизнес-процессах.
- Основные выгоды для бизнеса.
- Клиентоориентированность как элемент имиджа компании и репутации.
- Клиентоориентированное мышление.
- Последствия и потери плохого обслуживания.

Модуль 2: Клиентолюбие как система или краткосрочные фишки?

- Клиентолюбие как система (разбор кейсов, преимущества и недостатки).
- Клиентолюбие как краткосрочные фишки (разбор кейсов, преимущества и недостатки, инструменты).

Модуль 3: Эмоции в общении с клиентами.

- Формирование первого впечатления.
- Самоконтроль при работе с клиентами - манипуляторами.
- Техники снижения эмоционального напряжения (своего и клиента).
- Приемы формирования позитивного впечатления.

Практика: ролевые игры, групповая работа, дискуссия.

Обед

Модуль 4: Навыки эффективной коммуникации с клиентами.

- Техники задавания вопросов и приемы активного слушания.
- Формирование у клиента впечатления, что клиент всегда прав.
- Поощрение и поддержка клиентов.
- Распознавание манипуляций.
- Клиентоориентированное противостояние манипуляциям клиента.
- Техники эффективного воздействия на клиента.
- Интуиция в переговорах с покупателем.

Модуль 5: Адаптируем и внедряем - «Берись и делай!»

- Резюмирование пройденного материала.
- Формирование мини-дорожных карт «Как двигаться в направлении клиентоориентированности?»
- Презентация стратегий и усиление в групповой работе.

Практика: работа в парах, групповая работа, балинтовская сессия, интеллектуальные задачи.

