INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Клиентоориентированный сервис

Программа

1 день

Сотрудник как бренд компании

- Инновационный подход к общению с Клиентами
- Жизненная стратегия сотрудника, ее влияние на результат работы
- Работа с собственными убеждениями и установками
- Ассоциация себя с компанией
- Работа с установками участников в отношении Компании/ услуги
- Формирование привлекательного образа Компании и услуг
- Создание «списка выгод клиента» от использования услуг Компании

Профессиональный сервис

- Уровни удовлетворенности Клиента
- Ожидание не равно реальность
- VIP-сервис и кому он недоступен
- Клиент всегда прав или кому отказать

Работа с клиентами в ситуации конфликта

- Понятие и структура конфликта
- Причины и закономерности
- Предупреждение конфликта

- Конфликтогены, провоцирующие Клиента на агрессию: вербальные, невербальные

Монетизация клиентоориентированности

- Понятие клиентоориентированности и клиентоцентричности
- Анализ кейсов — лучшие и худшие практики
- Выгоды клиентоориентированности для Компании, Клиента и Сотрудника

Стандарты клиентоориентированности нашей Компании

- Типология Клиентов по поведению: 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

2 день

Управление впечатлением клиента

- 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

«Моя Компания начинается с меня»

- Работа с установками участников в отношении себя
- Реактивность и проактивность — влияние подходов на качество жизни
- Моя жизненная стратегия: её проявление в работе
- Почему формируются негативные установки?
- Использование техники «Рефрейминг» для работы с негативными установками участников, направленными на себя, как на специалистов компании

Интеграция ценностей

- Прояснение ценностей сторон: «Менеджеры»-«Компания»-«Клиенты»
- Проработка ожиданий и обязательств по отношению к каждой из сторон
- Выявление точек пересечения в ожиданиях и обязательствах
- «Расшифровка ценностей» на уровне поведения

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz