INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

Стандарты качественного сервиса

Программа

1 день

Понятие сервиса

- Стратегии работы в конкурентной среде
- Понятие лояльности.

Типы лояльности и методы ее измерения

- Концепция удовлетворенности Клиентов
- Сервис, как конкурентное преимущество

Уровни сервисного обслуживания

- Формула сервиса
- Критерии качественного сервиса
- Расчет влияния качественного сервиса на прибыль
- Уровни сервисного обслуживания исходя из ожиданий Клиентов
- Международные стандарты обслуживания

Инструменты повышения качества сервиса

- Влияние технологий на уровень сервиса; всегда ли это хорошо?
- Систематизация каких процессов положительно сказывается на лояльности

Клиентов
- Как сделать сервис преимуществом перед конкурентами

Работа с претензиями

- Анализ: потери компании из-за неудовлетворенного Клиента
- Мелочи, которые стоят денег и Клиентов
- Работа с жалобами Клиентов
- Правило работы с претензиями

2 день

Управление эмоциями клиента

- Уровни агрессии Клиента
- Типы «сложных» Клиентов
- Противостояние манипуляциям и давлению
- Регуляция эмоционального состояния

Конфликтные ситуации в работе

- Рабочие конфликты (причины и стадии)
- Классификация конфликтных ситуаций
- Две стороны конфликта
- Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Стратегия внедрения сервиса

- Этапы внедрения клиентоориентированного сервиса
- Модель внедрения клиенториентированного сервиса
- Работа с регламентами на этапе внедрения сервиса
- Как донести до персонала, что сервис является конкурентным преимуществом

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

www.iba.kz

info@iba.kz