

# РАБОТА С ЖАЛОБАМИ И ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ

Как эффективно управлять людьми.  
Как мотивировать персонал.  
Как использовать разные стили управления.

Содержание тренинга

## «Работа с жалобами и трудными клиентами»

- 1 Важность профессиональной работы с жалобами
- 2 Восемь шагов профессиональной реакции на жалобу клиента
- 3 Особенности работы с трудными клиентами
- 4 Стрессоустойчивость при работе с жалобами и трудными клиентами
- 5 Работа с жалобой после решения проблемы. Как использовать информацию по жалобам для совершенствования бизнес-процессов Компании

Целевая

## Аудитория



- Менеджеры по продажам, по работе с клиентами, по работе с рекламациями, которые по стоянно сталкиваются с жалобами и претензиями в своей профессиональной деятельности;
- Сотрудники гостиниц, банков, розничных сетей, авиакомпаний, медицинских центров, развлекательных центров, ресторанов, салонов красоты и других компаний, которым важен высокий уровень культуры обслуживания.

Стоимость участия индивидуальна для каждой страны.  
Для получения информации пишите на [ilearn@bfconsulting.com](mailto:ilearn@bfconsulting.com).

## Цель

тренинга

- Освоить навыки, необходимые для успешной работы с жалобами, возражениями, рекламациями клиентов;
- Развить гибкость, необходимую для работы с разными типами клиентов, в том числе, с «трудными»;
- Развить стрессоустойчивость, необходимую при общении с недовольными клиентами;
- Научиться использовать ситуации жалоб и рекламаций для повышения лояльности клиента.

## Методы

проведения тренинга

Мини-лекции, разбор ситуаций, подготовленных тренером, и ситуаций из жизни участников, ролевые игры, работа в парах и мини-группах, практические упражнения на отработку коммуникативных техник.

После тренинга

## участники получают

- ✓ Сертификат ВFC о прохождении тренинга
- ✓ Материалы тренинга
- ✓ Возможность дальнейшего общения с тренером

## Результат

тренинга

Умение работать с жалобами и сложными клиентами, сохранять позитивное внутреннее состояние и разрешать потенциально конфликтные ситуации с пользой для компании.

## Программа тренинга

Знакомство. Введение и цель тренинга

Финансовый результат от потери или удержания Клиентов.  
Упражнение «самый трудный и самый необычный Клиент». Разбор кейсов

Почему важно внимательно относиться к жалобам. Жалоба как подарок. Типы жалоб

Перерыв

Профессиональный алгоритм работы с жалобами. Разбор видеокейсов, работа в мини-группах

Дополнительные “фишки” по работе с жалобами.  
Ролевые игры на отработку техник преодоления сложных и конфликтных ситуаций

Перерыв

Трудные типы клиентов. Признаки и правила общения с ними.  
Упражнение с видеофрагментами. Работа в мини-группах

Как работает стресс. Что делать с жалобой после решения ситуации.  
Упражнение «Моделируем ситуацию стресса»

Вопросы и обсуждения, подведение итогов

*\* Стандартный план тренинга. При выборе индивидуального формата сотрудничества содержание тренинга будет адаптировано в соответствии с результатами диагностики текущего процесса в организации. В случае заинтересованности в проведении корпоративного тренинга, просьба написать нам.*

## Детали тренинга

### Важность профессиональной работы с жалобами

- 10 причин серьезно относиться к жалобам;
- Финансовые потери компаний от невнимательного отношения к претензиям клиентов;
- Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании;
- Типы жалоб: возражение, рекламация, эмоциональный всплеск, и особенности работы с каждым типом.

### Восемь шагов профессиональной реакции на жалобу клиента

- Что необходимо сделать сразу, чтобы развеять негативные эмоции клиента;
- Как показать клиенту, что он услышан и понят;
- Как удостовериться в том, что проблема будет решена и как убедить в этом клиента;
- Чего ни в коем случае не следует делать при работе с жалобами;
- Как определить границы желания пойти навстречу клиенту, и не забывать интересы Компании при работе с жалобами.

### Особенности работы с трудными клиентами

- Агрессивный, жалобщик, говорун и другие типы сложных клиентов. Как общаться с каждым из них;
- Необходимые установки в общении с трудными клиентами;
- Пассивный, агрессивный и уверенный стили общения. Правила, которые необходимо соблюдать для сохранения конструктивного стиля общения в сложных ситуациях;
- Техники корректного отказа, сообщения негативной информации, мягкого удержания инициативы в беседе и другие психологические приемы, необходимые для общения с трудными клиентами.

### Стрессоустойчивость при работе с жалобами и трудными клиентами

- Что нас выводит из равновесия? Придирки, обобщения, угрозы и другие особенности коммуникации, вызывающие стресс;
- Как сохранить внутреннее состояние, общаясь с негативно настроенным клиентом?
- Пять внутренних установок, создающих психологическую неуязвимость;
- Как изменить атмосферу контакта. Выслушивание, сочувствие, подстройка и другие простые способы создать позитив в общении.

### Работа с жалобой после решения проблемы. Как использовать информацию по жалобам для совершенствования бизнес-процессов Компании

- Сбор статистики по жалобам;
- Использование информации для предотвращения будущих жалоб, для подготовки к будущим ситуациям, для совершенствования стандартов деятельности.

# РАБОТА С ЖАЛОБАМИ И ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ

Как эффективно управлять людьми.  
Как мотивировать персонал.  
Как использовать разные стили управления.

## Эксперт BFC



### Алена Бевзюк

Эксперт по кредитованию,  
тренер BFC

**Профессиональная сфера:** банковское дело, банковский консалтинг

**Общий стаж работы:** 19 лет

**Должность:** менеджер среднего звена

**Управленческий опыт:** 7 лет

## Профессиональный опыт:

### Бизнес направления

- Кредитование микро-, малого и среднего бизнеса;
- Кредитование агроклиентов;
- Кредитование розничных клиентов.

### Основная специализация

- Управление кредитными процессами с клиентами розничного, микро-, малого и среднего бизнеса;
- Подбор персонала в кредитные отделы;
- Обучение сотрудников финансовых организаций.

### Компетентность

- Организация с нуля работы кредитных отделов в региональных филиалах;
- Управление 12 филиалами в должности Регионального Менеджера;
- Разработка кредитных процедур и их внедрение.

## Международный опыт:

