

ИДЕАЛЬНЫЙ СЕРВИС — ФАКТОРЫ КЛИЕНТО-ОРИЕНТИРОВАННОСТИ СОТРУДНИКОВ

Первоклассное обслуживание в эпоху конкуренции и требовательных клиентов.

Содержание тренинга

«Идеальный сервис — факторы клиентоориентированности сотрудников»

- 1 Что такое идеальный сервис**
Мифы и правда о сервисе;
Составляющие первоклассного сервиса;
Коммуникативные навыки, необходимые для эффективного общения с клиентом.
- 2 Важность первоклассного сервиса**
Сколько стоит один клиент? Финансовые потери одной ошибки в обслуживании клиента;
Рост сферы обслуживания, «взрыв выбора», возрастающие ожидания клиентов и другие причины необходимости первоклассного сервиса;
Сервис как конкурентное преимущество.
- 3 Работа с трудными клиентами**
Что нас выводит из равновесия?
Как сохранить внутреннее состояние, общаясь с трудным клиентом?
Агрессивный, жалобщик, говорун и другие типы сложных клиентов. Как общаться с каждым из типов.
Важные установки профессионала сервиса: как настроить себя на эффективное обслуживание любого клиента?
- 4 Стандартизация сервиса**
Для чего нужны стандарты обслуживания?
Примеры стандартов, основанных на потребностях клиентов;
Принципы работы с клиентами в компаниях Federal Express, Dell Computers, General Electric, Ritz Carlton и других;
Кредо, девиз, шаги обслуживания, бейсики и другие инструменты стандартизации сервиса и упрочения сервисной культуры.
- 5 Коммуникативные навыки в сервисе**
Управление психологическим контактом;
Умение передать ощущение доброжелательности;
Невербальная коммуникация, использование жестов, мимики;
Умение слушать и дать клиенту быть услышанным;
Создание доверия и позитива в общении.
- 6 Работа с жалобами, претензиями, рекламациями**
10 причин серьёзно относиться к жалобам;
Типы жалоб: возражение, рекламация, эмоциональный всплеск. Особенности работы с каждым типом;
Как сохранить внутреннее состояние при общении с агрессивно настроенным клиентом;
Как реагировать на эмоции клиента;
Алгоритм работы с жалобами.
- 7 Почему возникают сложности с сервисом**
Модель «четырёх гэпов» в предоставлении сервиса;
Роль персонала как единственных «проводников сервиса» для клиента;
Создание сервисной культуры на предприятии;
Обслуживание внутренних клиентов.
- 8 Позитивное восприятие мира как необходимая составляющая первоклассного сервиса**
Почему клиенты чувствуют наше состояние;
Как снять «чёрные очки» и настроить себя на позитив в любой ситуации;
Методики работы с внутренним состоянием;
Как избежать синдрома выгорания и найти в себе вдохновение для идеального обслуживания каждый день.

Целевая аудитория



Сотрудники банков, розничных сетей, отелей, авиакомпаний, медицинских центров, развлекательных центров, салонов красоты и всех компаний, для персонала которых важен высокий уровень культуры обслуживания.



Руководители, которые хотели бы получить инструменты для улучшения уровня сервиса на своём предприятии.

Цель тренинга

Освоить навыки, необходимые для успешного общения с клиентом и создания организационной культуры для первоклассного сервиса.

Стоимость участия индивидуальна для каждой страны.
Для получения информации пишите на ilearn@bfconsulting.com.

Программа

тренинга

День 1
Знакомство. Введение, цели, задачи тренинга.
Идеальный сервис — что подразумевает и почему важен именно сейчас.
<i>Перерыв</i>
Важность первоклассного сервиса. Финансовые потери одной ошибки в обслуживании клиента.
Сервис как конкурентное преимущество.
<i>Перерыв</i>
Коммуникативные навыки, необходимые в сервисе. Создание сервисной культуры на предприятии.
Возможные сложности с сервисом. Модель «четырёх гэпов». Работа в мини-группах.
Вопросы и ответы.

День 2

Стандартизация сервиса. Инструменты для упрочения сервисной культуры. Примеры стандартов, основанных на потребностях клиентов.
Разбор принципов работы с клиентами на реальных примерах. Упражнения на отработку стандартов.
<i>Перерыв</i>
Работа с жалобами и трудными клиентами. Типология трудных клиентов.
Правила сервисного поведения при отказах или в процессе переубеждения клиентов. Ответы на письменные жалобы.
<i>Перерыв</i>
Инструменты поддержания уровня сервиса для руководителя.
Методики работы с внутренним состоянием и позитивное восприятие мира.
Вопросы и ответы. Подведение итогов.

Результат

тренинга

- Понимание важности клиента для компании, мотивация участников на первоклассное обслуживание;
- Владение навыками общения, необходимыми в обслуживании клиентов.

Методы

проведения тренинга

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

Эксперт ВFC



Алена Бевзюк

Эксперт по кредитованию, тренер ВFC

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;
- Побор 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:

