



# Навыки качественного сервиса

## Программа “Навыки качественного сервиса” в системе программ

Основная программа: 2 дня

Поддержка:  
Follow-Up - 1 день.

Программа, рекомендуемая до  
прохождения этого тренинга:

**- Отличия качественного  
сервиса (4 модуля, 1  
модуль - 1 день).**

Если ваши клиенты всегда получают качественное обслуживание, то вы можете рассчитывать на их лояльность и желание сотрудничать с вами и в дальнейшем.

Сегодня компании стремятся получить конкурентное преимущество путем поддержания высокого уровня сервиса. Для этого сотрудникам необходимо понимание потребностей клиента, процесса взаимодействия с клиентом в целом, навыки эффективного общения с клиентами и коллегами, универсальный и доступный язык общения, осознание их роли в достижении результатов бизнеса.

Всему этому они могут научиться на тренинге “Навыки качественного сервиса”, программе, которая предлагает надежный метод улучшения качества взаимодействия сотрудников и клиентов.

### Эффект от обучения

Участники:

- овладеют навыками общения для поддержания интересов и потребностей клиентов;
- научатся демонстрировать клиенту уважение и воздействовать на его чувства;
- смогут демонстрировать клиентам готовность вашей компании к высокому уровню сервиса;

### Постоянные клиенты

Приходя к вам, клиенты рассчитывают на качественное обслуживание, основываясь на уже имеющемся опыте взаимодействия с вашей компанией. Если в этот раз ваш сервис их разочаровал, возможно они решат посмотреть, что им могут предложить на рынке конкуренты.

Отсутствие качественного уровня сервиса или его непостоянство ведет к формированию у клиентов противоречивого представления о сервисе вашей компании, что в свою очередь приводит к потерям в бизнесе для вас.

### Преимущества

Получив универсальные навыки качественного и запоминающегося сервиса, ваша компания приобретает такие преимущества как:

- поддержание и улучшение репутации вашего бизнеса;
- универсальный язык общения, который дает ощущение общности внутри компании и представление о том, как должен выглядеть первоклассный сервис;
- увеличение количества постоянных клиентов в результате четкой, слаженной работы вашей команды.



## Содержание программы

### Введение

- обсуждение проблем сервиса, с которыми они сталкивались в работе;
- три измерения сервиса: деловое, личностное и скрытое.

### Модуль 1: Начало контакта

В этом двух шаговом процессе участники учатся позитивно начинать общение с клиентом. Они изучают:

- влияние первого контакта с клиентом на дальнейшее общение;
- техники для повышения профессионализма в работе с клиентом;
- важность правильного понимания клиента и адекватного реагирования;
- способы индивидуального подхода к каждому клиенту.

### Модуль 2: Деловое измерение

Участники учатся управлять деловым измерением взаимодействия с клиентом:

- использовать техники сбора информации для понимания потребностей клиента или ситуации в целом;
- проверять, что они действительно понимают потребности, ожидания и проблемы клиента;
- предоставлять клиенту необходимую ясную информацию;
- распознавать и предотвращать возможные проблемные ситуации при предоставлении негативной информации;
- находить нестандартные решения проблем, которые нельзя решить обычным путем;
- видеть возможности предоставления информации или сервиса, превышающих ожидания клиента.

### Модуль 3: Личностное измерение

Участники учатся управлять личностным измерением во взаимодействии с клиентом. Они учатся:

- показывать клиентам, что они понимают их ситуацию;
- узнавать и устранять негативные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия с клиентом, не демонстрируя их;
- уметь своевременно принести извинения за свои или организационные ошибки в сервисе или продукта;
- объяснять шаги, направленные на удовлетворение потребностей клиента;
- делать акцент на позитивной стороне, улучшая мнение о качестве сервиса.

### Модуль 4: Завершение контакта

Участники обучаются трехшаговому процессу завершения взаимодействия с клиентом на позитивной ноте.

Они изучают:

- как, и почему это важно, определить дальнейшие шаги взаимодействия с клиентом;
- способы убедить клиента в дальнейшем сотрудничестве;
- как выразить уважение и признание клиенту, даже в случае недовольства клиента.

## Спецификация

**Аудитория:** сотрудники любого уровня

**Продолжительность:** 2 дня.

**Размер группы:** 6-12 человек.



advancegroup

Москва, ул.

Зоологическая, 30/2

Тел 605 86 64

605 88 40

advance@advance.aog.ru

www.advance-group.ru