



Отличия качественного сервиса

**Программа
“Отличия качественного
сервиса”
в системе программ**

Основная программа: 1-4 дня

Программа, рекомендуемая
после прохождения данного
тренинга:

**- Навыки качественного
сервиса, 2 дня**

Качественный сервис - это эффективный инструмент, который обеспечивает устойчивое конкурентное преимущество. Зачастую это единственное преимущество, которое есть у компании, работающей в отрасли, где множество компаний предлагают, по сути, одинаковые товары и услуги. Однако, для того, чтобы сделать ваш сервис отличным от других и достичь реального и долговременного превосходства перед конкурентами, может не хватать одного очень важного компонента - осознания вашими сотрудниками своей роли в формировании и поддержании качественного сервиса.

Речь идет о программе "Отличия качественного сервиса", которая включает все лучшие разработки в области качественного сервиса. Она позволит участникам тренинга изучить, каким образом:

- усилить лояльность клиентов;
- управлять общением с клиентами;
- добиться заметного преимущества перед конкурентами;
- быстрее и продуктивнее заключать сделки с клиентами;
- эффективно управлять опытом клиента.

Эффект обучения:

Участники:

- изменят отношения к своей роли в формировании и поддержании лояльности клиентов;
- овладеют навыками формирования искренних отношений с клиентами;
- научатся оставлять у клиента положительное впечатление о компании;
- научатся предвосхищать возможные потребности клиентов.



Содержание программы

Модуль 1: Достижение звездного сервиса

В этом модуле участники тренинга исследуют возможные трудности в сервисе и способы, с помощью которых можно улучшить сервисное взаимодействие с клиентом: одновременное или длительное, обычное или неординарное, лицом-к-лицу или по телефону. Участники исследуют пять критериев, по которым клиенты судят о сервисе: забота и уважение, своевременность, надежность, точность, гибкость. Это дает им возможность осознать важность построения своих собственных стратегий и понять, на чем именно им необходимо сфокусировать свои усилия для повышения эффективности сотрудников сервиса.

Результаты обучения

По окончании данного модуля участники:

- смогут осознать свою роль в создании лояльности клиентов;
- научиться определять ключевые моменты истины во время общения с клиентами;
- смогут понимать, как клиенты определяют звездный сервис;
- смогут планировать предоставление сервиса высокого качества, ожидаемого клиентами;
- научиться приемам, с помощью которых они могут завоевать лояльность клиентов.

Модуль 2: Взаимодействие с клиентами

В данном модуле рассматриваются способы установления контакта с клиентами на личностном уровне, даже во время непродолжительного общения с ними. Участники

семинара овладевают навыками формирования искренних отношений с клиентами, а также учатся понимать точку зрения каждого клиента в любой ситуации. Сотрудники сервиса учатся слушать клиента с вниманием и относиться к его потребностям с уважением.

Результаты обучения

По окончании данного модуля участники будут уметь:

- понимать точку зрения каждого клиента в любой ситуации и общаться с ним на личностном уровне;
- демонстрировать позитивное отношение и желание помочь клиенту;
- слушать клиента с вниманием и с уважением к его потребностям;
- завоевывать доверие клиента, используя позитивное общение, ориентированное на помощь.

Модуль 3: Управление общением с клиентом

В данном модуле раскрываются универсальные методы, которые могут использовать сотрудники сервиса для того, чтобы уверенно управлять общением с клиентом. В основе этих методов - четыре ожидания клиента от любого сервисного общения:

- почувствовать, что сотрудники сервиса ему рады и готовы оказать профессиональную помощь;
- иметь возможность полностью объяснить свои потребности;
- быть уверенным, что сотрудник сервиса понял его просьбу и готов ее выполнить;
- знать дальнейшие действия сотрудника сервиса.

Результаты обучения

По окончании данного модуля участники будут уметь:

- завоевывать доверие клиен-

тов и достигать сотрудничества с самого начала разговора;

- использовать правильные вопросы для получения информации о потребностях клиентов;
- возвращать разговор в нужное русло, если клиент отклоняется в сторону;
- предоставлять информацию клиенту, концентрируясь на положительных моментах;
- оставлять у клиента положительное впечатление о компании.

Модуль 4: Предвосхищение потребностей клиента

Данный модуль предоставляет для сотрудников сервисной службы те знания и навыки, которые им необходимы для наиболее эффективного определения возможных потребностей клиентов, а также учит творчески подходить к этому процессу.

Результаты обучения

По окончании данного модуля участники:

- смогут понять критерии эффективного предвосхищения потребностей клиента;
- научатся понимать выгоды определения возможных потребностей клиента для себя, для организации и клиента;
- смогут находить и интерпретировать информацию, которая указывает на наличие у клиента невысказанных потребностей;
- учатся узнавать, и находить невысказанные потребности клиента;
- научатся планировать, как именно вы будете применять процесс, который укрепляет лояльность клиентов.



advancegroup

Москва, ул.

Зоологическая, 30/2

тел. (495) 605 86 64

605 88 40

www.advance-group.ru

advance@advance.aog.ru

Спецификация

Аудитория: все сотрудники.

Продолжительность: 1 модуль - 1 день.

Размер группы: 6-12 человек.