



Управление качественным сервисом

Программа "Управление качественным сервисом" в системе программ

Основная программа: 2 дня
Открытый тренинг: 2 дня
Динамическая форма: 1 день
(в этом случае изменяется структура и некоторые виды деятельности).

Программа, рекомендуемая после прохождения этого тренинга:

- Коучинг: развитие персонала, (2 дня)

Программа "Управление качественным сервисом" - это больше, чем просто теория о том, как управлять людьми и системами. Данная программа предусматривает возможность обратной связи, позволяющей менеджерам получить информацию о том, как их организацию воспринимают и сотрудники, и клиенты. Эта обратная связь обеспечивает реальный фундамент для проведения улучшения качественного сервиса в вашей организации.

В данном семинаре изучаются способы организации людей и систем для создания экстраординарной репутации вашего сервиса. Он показывает менеджерам, как улучшить систему сервиса и создать положительное мнение клиентов. Участники также развивают стратегии для "восстановления" репутации вашей организации после неудачи, а также узнают, как перевести эти неудачи в возможности повысить уровень доверия клиентов и, в конечном счете, завоевать их лояльность.

Эффект от обучения

Участники:

- смогут осознать свою роль в повышении лояльности клиентов;
- научиться определять эффективные способы получения обратной связи от клиентов;
- научатся разрабатывать стратегию сервиса подразделения;
- смогут устанавливать стандарты для предоставления сервиса, который соответствует стратегии вашей организации;
- смогут выявлять и поддерживать лучший стандарт поведения персонала.



Описание программы

Модуль 1: Понимание вашей роли.

Роль менеджеров в организации - это ключ к построению окружения, способствующего усилению лояльности клиентов. Менеджеры изучают, как стиль управления людьми и системами влияет на репутацию организации в глазах клиентов. Модуль подразумевает рассмотрение таких тем, как:

- основные потребности каждого клиента;
- управление системами и персоналом для повышения лояльности клиентов;
- влияние перемен на сотрудников и их работу в области сервиса.

Вводные упражнения. Обсуждение в группе, направленное на изменение текущей ситуации. Эмпирическое упражнение Department Store Blues. Упражнение "Гусиная стая", направленное на изменения. Подготовительная работа по ключевым клиентам.

Модуль 2: Умение слушать клиента.

Первое место в завоевании лояльности клиентов занимает умение слушать клиента. Но необходимо знать, как это сделать. Менеджеры выбирают и используют один из способов получения обратной связи, обращая особое внимание на:

- оценку клиентами уровня сервиса;
- характеристики полезной обратной связи;
- методы сбора необходимой обратной связи.

Упражнения в группах, обсуждение направленное на слушание клиентов. Подготовительная работа "Интервью клиента". Презентации - потребности и ожидания. Эмпирическая игра "Нет овсянки".

Презентация "Что я знаю и что я должен знать". Презентация сбора обратной связи.

Модуль 3: Создание стратегий сервиса

Менеджеры исследуют способы воплощения достижений и разработок организации через четкие, действенные стратегии сервиса. Участники:

- рассматривают характеристики и цели стратегий сервиса;

- строят эффективную стратегию сервиса, разрабатывают конкретный план общения, укрепляют или пересматривают свои стратегии сервиса.

Модуль 4: Анализ и улучшение опыта клиентов.

Участники исследуют слабые и сильные стороны их сервиса. Они:

- исследуют "цикл сервиса", который имеет место при каждом взаимодействии с клиентами;
- исследуют слабые стороны системы сервиса и развивают стратегии, позволяющие избежать негативного опыта взаимодействия с клиентами или снизить его до минимума;
- сосредотачивают свое внимание на способах "восстановления" репутации компании после неудачи в сервисе;
- учатся использовать творческий подход в ситуации перемен, когда требования клиентов превышают возможности компании.

Модуль 5: Достижение результата через развитие персонала

Менеджеры учатся, как создать поддерживающую атмосферу, которая позволила бы их сотрудникам направить свои умения, навыки и действия на удовлетворение потребностей клиентов. Они учатся, как:

- распознавать сотрудников, ориентированных на клиентов;
- обучать навыкам сервиса и их практическому применению;
- эффективно расширять полномочия сотрудников для построения лояльности клиентов;
- вознаграждать сотрудников, предоставляющих качественный сервис, который "изумляет" клиентов.

Спецификация

Аудитория: менеджеры среднего звена.

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