

## Тренинг

# «КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ ИЛИ КАК ПОЛЮБИТЬ КЛИЕНТА?»

### Тренинг предназначен

сотрудникам, которые работают с внешними клиентами

### Цели тренинга

- освоить стандарты качественного обслуживания;
- сформировать доброжелательное поведение и повысить эффективность сотрудников, работающих с клиентами

### Программа тренинга

#### **МОДУЛЬ 1: ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

- Качество обслуживания в современном мире: соответствовать или превосходить?
- Ожидания клиентов от обслуживания
- Профессиональные качества сотрудника:
  1. Вежливость
  2. Доброжелательность
  3. Коммуникабельность
  4. Умение слушать
  5. Эффективность
  6. Формирование делового имиджа сотрудника
  7. Позиционирование Компании на рынке

#### **МОДУЛЬ 2: ГИМН КЛИЕНТУ**

- Потребности клиентов и способы их определения
- Типы клиентов

#### **МОДУЛЬ №3: СЛОЖНЫЕ СИТУАЦИИ В РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ**

- Диаграмма общения, ее анализ
- Барьеры общения: помехи в разговоре
- Слова – «катализаторы» конфликтов
- Алгоритм работы с жалобами клиентов
- Недопустимые полюса поведения сотрудника: навязчивость – равнодушие
- Формулировки для позитивного диалога с клиентом

### Ожидаемые результаты

- сотрудники осознают важность клиента для компании;
- научатся определять основные ожидания клиентов от обслуживания;
- обучатся стандартам качественного обслуживания в компании, приобретут необходимые навыки;
- обучатся конструктивному поведению в сложных ситуациях с клиентами (согласно алгоритму работы с жалобами Клиентов).

### Контактная информация

Ваш личный менеджер  
Семенец Ирина

e-mail: [apn@nip.net.ua](mailto:apn@nip.net.ua)  
тел: +380 44 245 90 82  
+380 67 680 95 58