

## **Тренинг Алексея Мельникова «Незабываемый сервис: стандарты общения»**

### **Введение**

Сервис – это процесс побуждения клиента к долгосрочному сотрудничеству и рекомендации другим клиентам. Предлагаемый тренинг ориентирован именно на выработку практических умений общаться с клиентом так, чтобы побудить его обращаться за товарами и услугами в компанию участника тренинга ещё и приводить других клиентов.

Тренинг основан на системном подходе, т.е. предлагаются конкретные схемы и алгоритмы, позволяющие каждому менеджеру сформировать устойчивую систему сервиса при работе с клиентами в своей ежедневной деятельности.

### **Цели обучения**

- Сформировать у участников тренинга понимание того, как строить общение с клиентом при его обслуживании, чтобы он вернулся и привёл других клиентов.
- Выработать у участников тренинга ключевые умения построения долгосрочных отношений с клиентом, основанных на позитивных эмоциях.
- Повысить уровень знаний участников тренинга в их профессиональной деятельности.

### **Ожидаемые результаты участников тренинга**

- Участники получат знание схемы построения общения с клиентами, ориентированного на долгосрочное партнёрство при оказании сервисных услуг.
- Узнают о типах людей и способах располагать их к доверительному общению.
- Освоят умения чётко формулировать цели и задачи при продажах сервиса.
- Научатся лаконично проводить мониторинг ситуации клиента, аргументированно представлять информацию на «языке» клиента и эффективно работать с возражениями и рекламациями.

- Разработают «скрипты» (речевые модули) по ключевым алгоритмам сервисного общения с клиентами для практического применения в своей повседневной профессиональной деятельности.

## **В программе тренинга**

### **Что такое сервис?**

- Главная идея успешного общения с клиентом при его обслуживании.
- Цели и задачи сервиса.
- Что такое «незабываемый сервис»?
- Модели сервиса (быстрый сервис, западная и японская модели).

### **Влияние уровня сервиса на решение клиента.**

- Эмоциональные «весы».
- «Вес» факторов сервиса.
- Формула эмоций.
- Условие удовлетворённости клиента.

### **Клиент – кто он и чего он хочет?**

- Классификация потребностей по умолчанию (по Деннису Перси).
- Типы людей по способам восприятия информации.
- Типы людей и факторы сервиса.
- Как говорить с клиентом на его языке?
- Речевые предикаты.

### **Этапы продаж сервиса.**

- Подготовка к общению с клиентом.
- Установление доверительного контакта с клиентом.
- Мониторинг потребностей клиента.
- Презентация товаров/услуг.
- Работа с возражениями и рекламациями клиента.
- Закрытие встречи.

### **Корпоративные стандарты и подготовка к встрече клиента.**

- Стандарты внешнего вида.
- Можно ли управлять эмоциями?
- Как сформировать у себя позитивный настрой.

### **Установление доверительного контакта.**

- Зрительный контакт.
- Позы и жесты – показатели истинных намерений.
- Стандарты приветствия.
- Методы привлечения внимания.

### **Мониторинг потребностей клиента.**

- Что нужно выяснять.
- Как нужно выяснять: виды вопросов и правила их использования.
- «Активное слушание» - способ расположить к себе клиента.

### **Презентация на основе выгод для клиента.**

- Что для клиента является весомым аргументом.
- подача аргумента на языке клиента.
- Техника убедительной презентации.

### **Работа с возражениями клиентов.**

- Матрица типов возражений.
- Возражение как потребность быть правым.
- «Малый» и «большой» круги работы с возражениями.
- Стандарты сервиса в работе с возражениями.

### **Работа с рекламациями клиентов.**

- Эмоции в работе с рекламациями.
- Факторы сервиса, провоцирующие клиента на конфликт.
- Техника работы с рекламациями.
- Как сказать клиенту «нет» (правило «сэндвича»).

### **Закрытие встречи с клиентом.**

- Методы подведения клиента к принятию решения.
- «Всегда рады Вам!»

### **Итоги тренинга.**

#### **Методы проведения**

Теоретический материал в тренинге чередуется с практическими упражнениями и кейсами. Участники работают как в группах, так и индивидуально, с презентациями, обсуждениями и выводами для своей профессиональной деятельности.

На тренинге участники разрабатывают «скрипты» для практического применения в своей работе. При этом рабочее время тренинга распределяется следующим образом: 20% – теория, 80% – практика.

#### **Формат тренинга**

- Два дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

#### **Дополнительно**

Тренинг ведёт бизнес-тренер Алексей Мельничнов:

- с опытом руководителя подразделения сервисной службы,
- с опытом личных продаж товаров и услуг с 2007 года,
- с 19-летним опытом обучения и развития взрослых людей,
- с опытом индивидуального бизнес-консультирования с 2008 года,
- география проведения тренинговых и консалтинговых проектов насчитывает 25 городов России и ближнего зарубежья (от Владивостока до Минска и от Мурманска до Ставрополя).