

Авторский тренинг Елизаветы Дробышевой «Клиентоориентированный менеджер: сервис на 100%»

Введение

Задайте своим сотрудникам два простых вопроса: кто платит им заработную плату, и от кого зависит их уровень благосостояния? В основном в ответах будут фигурировать владелец компании или непосредственный руководитель. И лишь немногие задумаются о том, кто действительно является главным источником поступления денежных средств. Это, прежде всего, внешние клиенты, которые приобретают продукты или услуги Вашей компании. Вот почему, особенно в ситуации нестабильной экономической ситуации, так важен каждый клиент.

Главный ресурс любой организации – это её сотрудники. Важное конкурентное преимущество компании – это профессионализм тех, кто в ней работает. В любом бизнесе сотрудники общаются между собой (внутренние клиенты), с внешними клиентами и с партнёрами по бизнесу. Технологии создания высокого уровня клиентского сервиса можно назвать гарантией финансового процветания организации. Они дают возможность приобрести постоянных и верных клиентов, которые рекомендуют Вашу компанию другим.

Данный тренинг будет полезен, если Вы хотите, чтобы Ваши сотрудники чётко понимали, что и как они должны делать для удержания существующих клиентов и привлечения новых, и если Вашей организации нужны весомые конкурентные преимущества в условиях нынешней экономической ситуации.

Цели обучения

- Сформировать мнение о клиенте как о ключевой фигуре бизнеса.
- Усовершенствовать коммуникативные навыки, необходимые для результативного и эффективного общения с клиентами.
- Выработать принципы клиентоориентированности у сотрудников компании.
- Научить участников работать с собственными внутренними эмоциями.
- Повысить личностный потенциал сотрудников.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Владеют основными принципами компании с высоким уровнем клиентского сервиса.
- Умеют применять инструменты для привлечения и удержания клиентов.
- Осознают, кто является ключевым лицом в любом бизнесе.

В программе тренинга

Конкурентные преимущества компании.

- Основные конкурентные преимущества компании.
- Для чего нужно знать и понимать конкурентные преимущества компании.
- Умение презентовать конкурентные преимущества на языке выгоды клиента.
- Портрет нашей компании.

Отношение к клиенту - ключевой фактор успешного общения.

- Понятие внутреннего и внешнего клиента.
- Связь между внутренними и внешними клиентами.
- Что такое клиентоориентированный подход.
- Ориентация на клиента – основное конкурентное преимущество современной организации.
- Правила клиентоориентированной компании.
- Типичные ошибки при общении с клиентами или почему клиенты уходят.

Понятие эмоциональной компетенции сотрудника компании.

- Влияние эмоций на бизнес-процессы.
- Что такое эмоциональный интеллект.
- Четыре составляющих эмоционального интеллекта.

Основные виды эмоций и способы работы с ними.

- Определение проявления эмоций.
- Биологические эмоции.
- Социальные эмоции.
- Способы определения собственных эмоций.

- Способы управления собственными эмоциями.
- Ресурсное состояние.

Основные коммуникативные навыки и клиентоориентированность менеджера.

- Два уровня коммуникации.
- Законы коммуникации.
- Каналы коммуникации.
- Основные принципы успешной коммуникации.
- Три позиции в межличностном общении.
- Правило первого впечатления.
- Структура установления контакта.
- Фразы – помощницы и «антиубеждающие» фразы.

Потребности клиента - основной мотив клиентоориентированной компании.

- Потребности и мотивы клиентов нашей компании.
- Способы определения потребностей и мотивов.
- Основные ошибки при определении потребностей и мотивов клиента.
- Для чего нужно задавать вопросы клиентам при определении потребностей.
- Основные виды вопросов.
- Какие вопросы нужно задавать клиентам (какая информация нам нужна).

Умение слушать и слышать клиента - залог успешной коммуникации.

- Причины «провала» коммуникации. Основные барьеры общения.
- Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
- Приёмы активного слушания клиента.

Работа с «трудными» клиентами.

- Различные типы реакций на непредвиденные ситуации.
- Три зоны развития конфликта.
- Работа с клиентом в нейтральной зоне.
- Основные правила работы с клиентом в зоне возникновения трудностей.
- «Я-высказывание».

- Техника отказа клиенту.
- Техники снижения эмоционального напряжения в общении с клиентом.
- Причины возникновения конфликта. Конфликтогены.
- Основные стратегии поведения в конфликте.
- Правила поведения в конфликте.
- Алгоритм разрешения конфликтной ситуации.

Методы проведения

Командные упражнения, деловые игры, выполнение заданий в мини-группах, разбор реальных ситуаций и кейсов, интерактивные мини-лекции, просмотр видеофрагментов, индивидуальные тесты. Соотношение теории к практике 20/80.

Формат тренинга

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

Дополнительно

Обучение проводит Елизавета Дробышевская - бизнес-тренер с опытом тренерской работы и консультирования более 13 лет. Разработчик авторских тренингов: «Коммуникация и принятие решений для руководителя», «Профессионал продаж», «Искусство быть успешным продавцом».

Елизавета сочетает редкую способность структурирования информации и легкости её подачи, умеет увлекать, наполняя процесс обучения атмосферой открытий и неожиданных решений. Понятные и применимые в работе алгоритмы дополнены примерами из практики.