

# INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

## Управление качеством внутреннего сервиса

### Программа

- Особенности сервиса в современных условиях
  - Что такое сервисное обслуживание клиентов и от чего зависит его качество
  - Ожидания клиентов от обслуживания и откуда берутся недовольные клиенты
  - Параметры качественного сервиса и стратегия непрерывного улучшения
- Выстраивание и формирование отношений с клиентами
  - Факторы формирования лояльности клиентов
  - Предвосхищение ожиданий клиентов. Мелочи, которые имеют значение
  - Положительные, отрицательные и нулевые знаки внимания
  - Компенсация неудовлетворенному клиенту
  - Коммуникация с клиентами. Методы получения обратной связи от клиентов
- Этапы обслуживания клиента
  - Этап «Приветствие / Установление контакта с клиентом»
  - Этап «Прояснение потребности клиента»
  - Этап «Предложение услуги по потребности клиента»
  - Этап «Поведение при проведении операции / оформлении услуги»
  - Принципы и технологии работы с «проблемным» клиентом
  - Этап «Завершение контакта» с благодарностью за обращение, предложением подойти в офис снова и вежливое прощание
- Стандарты отличного сервиса

# **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

[www.iba.kz](http://www.iba.kz)

[info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)