

# **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

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

+7 702 777 44 11

## **Клиентский сервис в компании**

### **Программа**

#### **День 1**

#### **Начало тренинга 9.30 — 10.00**

- Представление спикера и темы тренинга, презентация участников тренинга
- Групповое упражнение для актуализации темы

#### **Этап 1. УПАКОВКА и ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ**

- Упаковка организации и ее важность
- Проблема упаковки организации
- Трение рынка и предложения
- Упаковка = лояльность клиентов
- Маркетинговые носители и их суть
- КПД усвоения информации
- Слои упаковки организации
- Бренд и позиционирование
- Практические задания

#### **Кофе-брейк 11.00 — 11.15**

#### **Этап 2. ЭФФЕКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

- Клиентоориентированная организация

- Этика делового общения и диалога
- Клиентоориентированное мышление
- Проработка уверенности у персонала
- Практические задания

**Обед 13.00 — 14.00**

### **Этап 3. КОММУНИКАЦИИ с КЛИЕНТАМИ**

- Правила коммуникаций с клиентами
- Что такое скрипты и их эффективность
- Эффективный алгоритм коммуникаций
- Первоначальный контакт с клиентом
- Установление эффективного контакта
- Перехват инициативы в разговоре
- Практические задания

**Кофе-брейк 15.30 — 15.45**

### **Этап 4. РАБОТА с РЕКЛАМАЦИЯМИ**

- Рекламации. Жалобы. Претензии
- Правила обработки рекламаций
- Жалоба: Эмоции vs. Суть
- Что запрещается при жалобе
- Практические задания

## **День 2**

**Начало 9:30-10.00**

### **Закрепление пройденного материала**

Выполнение практических заданий

**Кофе-брейк 11.00 — 11.15**

### **Этап 5. ССП по СЕРВИСУ**

- Резюмирование тренинга

- Ключевые выводы обучения
- Делимся инсайтами тренинга
- Стратегическое планирование
- Куда движемся / чего хотим

### **Обед 13.00 — 14.00**

- Корпоративные цели и задачи
- Коучинг и модерация сессии
- Активная работа в командах
- Брэйнсторминг и фасилитация
- Фиксация всех ТО-ДО-листов
- Практические задания

### **Кофе-брейк 15.30 — 15.45**

## **Закрепление пройденного материала**

### **В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГА УЧАСТНИКИ:**

- Осознают, что есть эффективные коммуникации
- Поймут факторы, от которых зависит их сервис
- Начнут мыслить категориями «полезности»
- Снимут внутренние барьеры для убеждения клиента
- Изучат особенности коммуникаций с клиентами
- Освоят навыки и техники уточняющих вопросов
- Научатся грамотно преподносить предложение
- Научатся сокращать сроки принятия решений
- Научатся грамотно аргументировать возражения
- Систематизируют текущий опыт в области сервиса
- Поймут важность построения отношений с клиентом
- Научатся работать с жалобами, рекламациями, негативом
- Приобретут знания в области современных коммуникаций
- Получат фирменный сертификат о прохождении тренинга
- Получат полезные материалы, литературу, ссылки на видео

+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)