

# **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

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

+7 702 777 44 11

## **Клиентоориентированный сервис**

### **Программа**

**1 день**

#### **Сотрудник как бренд компании**

- Инновационный подход к общению с Клиентами
- Жизненная стратегия сотрудника, ее влияние на результат работы
- Работа с собственными убеждениями и установками
- Ассоциация себя с компанией
- Работа с установками участников в отношении Компании/ услуги
- Формирование привлекательного образа Компании и услуг
- Создание «списка выгод клиента» от использования услуг Компании

#### **Профессиональный сервис**

- Уровни удовлетворенности Клиента
- Ожидание не равно реальность
- VIP-сервис и кому он недоступен
- Клиент всегда прав или кому отказать

#### **Работа с клиентами в ситуации конфликта**

- Понятие и структура конфликта
- Причины и закономерности
- Предупреждение конфликта

- Конфликтогены, провоцирующие Клиента на агрессию: вербальные, невербальные

## **Монетизация клиентоориентированности**

- Понятие клиентоориентированности и клиентоцентричности
- Анализ кейсов — лучшие и худшие практики
- Выгоды клиентоориентированности для Компании, Клиента и Сотрудника

## **Стандарты клиентоориентированности нашей Компании**

- Типология Клиентов по поведению: Доминантный-Замкнутый-Социальный
- Поведенческие проявления каждого из 3-х типов и способы их определения
- Потребности, которые удовлетворяет в коммуникации Доминантный, Замкнутый и Социальный
- Что хочет Клиент: рекомендации к эффективному взаимодействию с каждым из типов
- Самоидентификация по данной типологии

## **2 день**

### **Управление впечатлением клиента**

- Управление впечатлением Клиента — что это?
- Факторы формирования впечатления Клиента
- Составляющие качественного сервиса, обеспечивающего правильные впечатления клиента
- Формула удовлетворённости Клиента
- Инструменты формирования положительных впечатлений клиентов на ежедневной основе

### **«Моя Компания начинается с меня»**

- Работа с установками участников в отношении себя
- Реактивность и проактивность — влияние подходов на качество жизни
- Моя жизненная стратегия: её проявление в работе
- Почему формируются негативные установки?
- Использование техники «Рефрейминг» для работы с негативными установками участников, направленными на себя, как на специалистов компании

### **Интеграция ценностей**

- Прояснение ценностей сторон: «Менеджеры»-«Компания»-«Клиенты»
- Проработка ожиданий и обязательств по отношению к каждой из сторон
- Выявление точек пересечения в ожиданиях и обязательствах
- «Расшифровка ценностей» на уровне поведения

## **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

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

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ К Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

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

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