

## Ориентация на клиента при обслуживании

<b>Целевая группа</b>	сотрудники сервиса, которые общаются с клиентом лично или по телефону.
<b>Цель</b>	приобретение участниками навыков и методов, позволяющих позитивно воздействовать на клиента
<b>Методика</b>	в программе тренинга используются дискуссии, мозговые штурмы, деловые и ролевые игры, позволяющие отработать необходимые навыки оценки компетенций.
<b>Ожидаемые Результаты</b>	<p><b>Польза для участников</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> смогут более эффективно влиять на решение клиента</li><li><input type="checkbox"/> приобретут навыки решения конфликтных ситуаций при обслуживании</li><li><input type="checkbox"/> научатся использовать свои индивидуальные особенности для улучшения качества сервиса</li></ul> <p><b>Польза для компании</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> улучшит деятельность за счет более грамотной работы в области сервиса</li><li><input type="checkbox"/> повысит имидж путем улучшения обслуживания и быстрее решения или предотвращения конфликтных ситуаций</li></ul>
<b>Содержание</b>	<p><b>Значение сервиса, ориентированного на клиента, для увеличения конкурентоспособности фирмы</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> важность постоянства сотрудничества с клиентом</li><li><input type="checkbox"/> ключевые признаки сервиса, ориентированного на клиента, и его соответствие пожеланиям клиента</li></ul> <p><b>Качество обслуживания</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> критерии оценки качества обслуживания</li><li><input type="checkbox"/> соответствие ожиданий клиента и получаемого опыта</li><li><input type="checkbox"/> влияние деятельности фирмы и сотрудничества работников на качество обслуживания</li><li><input type="checkbox"/> самообладание в ситуациях взаимного воздействия в сервисе</li></ul> <p><b>Значение позитивизма в сервисе</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> развитие позитивизма в себе</li><li><input type="checkbox"/> позитивное мышление как часть качественного обслуживания</li><li><input type="checkbox"/> позитивные выражения</li></ul> <p><b>Адаптация к психологическому стилю клиента</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> внутренние установки и роли человека в коммуникации</li><li><input type="checkbox"/> принципы принятия решения клиентом</li><li><input type="checkbox"/> позитивное влияние на клиента при разрешении конфликтов</li></ul> <p><b>Активизация общения</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> использование вопросов для выяснения потребностей клиента</li><li><input type="checkbox"/> методы работы с жалобами и претензиями</li></ul> <p><b>Подведение итогов тренинга и обсуждение с участниками рабочего задания</b></p>