



КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ.

Целевая аудитория программы:

Сотрудники, в обязанности которых входит общение с клиентом (продавцы в салонах, сотрудники общепита, администраторы заведений и др.).

Симптомы:

- Недостаточное качество обслуживания в компании.
- Участвовавшие жалобы клиентов на культуру обслуживания.

Цели тренинга:

- Дать участникам необходимые знания и навыки для повышения качества взаимодействия с клиентом.
- Отработать навыки взаимодействия с клиентом на тренинге.

Содержание программы:

- Что такое сервис? 15 ожиданий клиента от сервиса.
- Значение клиента в успехе предприятия.
- Значение отношений между сотрудником и клиентом. Как добиться того, чтобы клиент принял сотрудника? Методики установления отношений и формирования доверия между клиентом и сотрудником.
- 4 типа сотрудников. Принцип успешного обслуживания. Вежливость и эффективность как ключевые составляющие успеха.
- 4 типа клиентов. Специфика взаимодействия с разными типами клиентов.
- Эффективное выяснение потребностей клиента. Методы задавания вопросов.
- Успешное проведение презентации продукта/услуги. Техники аргументации. Эффективное использование слов и «языка» жестов во время презентации.
- Работа с возражениями и жалобами. «Айкидо возражений». Работа в конфликтных и стрессовых ситуациях.
- Обсуждение цены. Результативное завершение продажи.
- Сопровождение клиента после совершения продажи/визита. Важность и методы сопровождения клиента.
- Работа с клиентом по телефону. Этикет телефонных переговоров.

Процесс тренинга

Тренинг проходит в активной и интерактивной форме. Состоит из диалога с тренером, групповых обсуждений, демонстраций техник продажи и ролевых игр. Доля практических занятий – 60%. Особый акцент в процессе тренинга ставится на важности клиента принципах эффективной коммуникации.