



## СЕРВИСНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Общение с клиентом репетируем как артисты спектакль или шоу. Правила игры продиктованы необходимостью продемонстрировать клиенту определенное поведение. Делаем так, чтобы каждый человек, воспользовавшийся услугой сервисной компании единожды, становился ее постоянным клиентом. Выстраиваем долгосрочные позитивные отношения.

Тренинг «Сервисное поведение персонала» создает творческую атмосферу в группе, в которой «обыгрывают» сложные вопросы взаимодействия с клиентом. Тренируем аспекты сервисного поведения:

- готовность оказать помощь,
- спокойствие и вежливость,
- ответственность,
- и др.

Моделируем типовые ситуации, разбираем частные примеры.

### Программа курса

#### **БЛОК 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОЗИЦИЯ В СЕРВИСЕ**

Обслуживание клиентов как эмоциональный труд.

Профессиональный имидж. Стандарты внешнего вида. Коммуникативный стиль. Позитивная коммуникация с клиентом

Невербальная коммуникация. Стандарты поведения в клиентских зонах.

7 факторов сервисного поведения.

#### **БЛОК 2. 10 АСПЕКТОВ КАЧЕСТВЕННОГО СЕРВИСА**

Параметры оценки качества сервиса клиентом.

10 аспектов качественного сервиса для сотрудника.

Типичные жалобы клиентов и их профилактика.

VIP сервис.

#### **БЛОК 3. ПРОДАЖА УСЛУГ**

Типология клиентов по типу принятия решения о покупке.

Способы презентации услуги.

Технологии Upselling (повышения стоимости среднего чека).

Работа с ключевыми возражениями клиента.

#### **БЛОК 4. ПОВЕДЕНИЕ С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ**

4 типа конфликтных ситуаций с клиентами и алгоритмы поведения сотрудника.

«Трудный клиент» - типология и стратегия взаимодействия.

Стресс-менеджмент и профилактика эмоционального выгорания.

Продолжительность и формат работы:

1-2 дня

Целевая аудитория и ко-во участников:

Сотрудники, занятые в обслуживании клиентов.

15-20 человек

#### **Автор и ведущий программы:**

Елизавета Ефремова

Тренер-консультант, организационный психолог



[www.efremova.biz](http://www.efremova.biz)



[elizaveta@efremova.biz](mailto:elizaveta@efremova.biz)



[elizaveta\\_y](#)



+79162947686