



ЭКСПЕРТНАЯ ПОЗИЦИЯ В ОБЩЕНИИ С КЛИЕНТОМ

Эксперт – это носитель уникальных технологий. Кроме самой услуги и опыта ее потребления, на клиента большое впечатление производит личность человека, с которым он вступает во взаимодействие. Научиться производить нужное впечатление, выстраивать грамотную коммуникацию, влиять на клиентов и находить подход к разным людям – вот, чему обучаются на тренинге «Экспертная позиция в общении с клиентом».

Программа курса

БЛОК 1.

Специалист как эксперт (носитель уникальных технологий).

Критерии оценки качественного медицинского обслуживания.

Триединство клиентского сервиса: профессионализм, личность, опыт взаимодействия

10 аспектов безупречного сервиса

7 факторов сервисного поведения в деятельности врача

БЛОК 2.

Экспертная харизма: внешний вид, одежда, профессиональный имидж.

Вербальное и невербальное общение.

Правила установки психологического контакта.

Законы социальной перцепции (восприятия) и практика их применения в общении с клиентом.

БЛОК 3.

Экспертная речь: Экспертное заключение

Экспертное назначение

Рекомендация

Отказ

Спор с клиентом

Замечание клиенту

БЛОК 4.

Работа с трудными клиентами

4 типа проблемных ситуаций и тактика поведения

Грамотная реакция на жалобы

Простые правила общения со «Сложными клиентами»

Продолжительность и формат работы:

1-2 дня

Целевая аудитория и -во участников:

Специалисты, занятые в сфере профессиональных услуг, 10-15 человек

Автор и ведущий программы:

Елизавета Ефремова

Тренер-консультант, организационный психолог



www.efremova.biz



elizaveta@efremova.biz



[elizaveta_y](#)



+79162947686