



РАБОТА С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ

Конфликт – его боятся и стараются избежать. Однако есть люди, которые получают личностные выгоды от ссор и создают их практически на пустом месте. Именно они обычно попадают в категорию «трудных» клиентов, а умение налаживать конструктивное взаимодействие с такими людьми принято считать верхом профессионализма.

Разобраться в том, как вести себя представителю организации в сложных ситуациях, найти скрытые и явные причины возникновения конфликтов и понять, какую роль в конфликте играешь сам – все это достижимые цели, которые ставятся перед участниками тренинга «Работа с трудными клиентами».

Программа курса

БЛОК 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОЛИТИКИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ

Жалоба как основа негативных рекомендаций. Цена ошибки в сервисе.

Использование инструментов оценки качества обслуживания для выяснения проблемных зон в организации.

Сервисный комитет как инструмент работы по профилактике жалоб и отработки текущих сложных ситуаций.

Участники сервисного комитета. Частота и программа встреч сервисного комитета.

БЛОК 2. РАБОТА С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ. ТИПОЛОГИЯ СЛОЖНЫХ КЛИЕНТОВ

Типология сложных клиентов. Ключевая типология сложных клиентов по типу эмоциональной реакции в конфликте. Примеры и рекомендации по взаимодействию.

Стратегии давления на организацию: истерика, давление, угроза, транс, гнев.

БЛОК 3. СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ В ТРУДНЫХ СИТУАЦИЯХ

Ситуация низкого типа сложности как немотивированная жалоба.

Ситуация среднего уровня сложности как жалоба на задержку в обслуживании.

Ситуация высокого уровня сложности как претензия к качеству услуг.

Катастрофические ситуации как угроза жизни и здоровью. Компенсация при работе с трудными клиентами.

Варианты решений.

Разработка речевых модулей для сотрудников при поведении в конфликтной ситуации.

БЛОК 4. КОММУНИКАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ

Конструктивное взаимодействие с трудным клиентом. Манипуляторы в конфликтных ситуациях.

Типы манипуляций: давление, оспаривание и трансовые техники.

Отработка навыков контрманипулятивной коммуникации: Конкретизация. Экспертиза. Возвращение к ролевому поведению.

Продолжительность и формат работы:

1-2 дня

Целевая аудитория и -во участников:

Специалисты и руководители сервисных организаций

15-20 человек

Автор и ведущий программы:

Елизавета Ефремова

Тренер-консультант, организационный психолог



www.efremova.biz



elizaveta@efremova.biz



[elizaveta_y](#)



+79162947686