



ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА СО СЛОЖНЫМИ КЛИЕНТАМИ

Цель: сформировать установку на клиентоориентированный подход при работе с клиентами в конфликтных ситуациях, развить навыки уверенного поведения, управления конфликтами при работе с претензиями и недовольством.

Целевая аудитория:

Руководители линейного и среднего уровней управления, а также все сотрудники, в обязанности которых входит оказание сервиса внешним и внутренним клиентам.

Формат:

Длительность программы 16 часов (2 дня по 8 часов). Размер группы от 8 до 15 человек.

Алгоритмы, методы и технологии:

Технология работы с конфликтующим клиентом строится таким образом, чтобы в максимальной степени соответствовать существующим в компании стандартам работы с претензиями и рекламациями. Наибольшее значение в тренинге придается работе с личными установками участников («нужно быть сильным», «должна быть справедливость»), которые крайне осложняют работу и делают невозможным предоставление высококлассного сервиса конфликтующему клиенту.

В процессе обучения используются групповые и индивидуальные форматы работы. Задача тренера – вовлечь каждого участника в дискуссии, рефлексии, анализ выполненных упражнений и кейсов (в т. ч. видеоанализ). Все участники получают обратную связь от тренера, имеют возможность в процессе тренинга или по его завершению получить ответы на свои вопросы.

| Развиваемые навыки и используемые методы | Результаты |
|---|--|
| <p>1. Эффективные способы реагирования в конфликтной ситуации с клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none">Преодоление собственных негативных эмоцийБлокировка желания бороться с клиентом и восстанавливать справедливостьВзгляд со стороны клиентаДемонстрация внимания | <p>Участники:</p> <p>Могут продемонстрировать клиенту готовность к конструктивной беседе, понимание его проблемы</p> |
| <p>2. Клиентоориентированный диалог с недовольным клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none">Техника нейтрализации отрицательных эмоций клиентаРеагирование на критикуТехника грамотного извинения или отказа клиентуСообщение плохой новости | <p>Участники:</p> <p>Могут сохранять лояльность клиента к компании даже в ситуации неудовлетворения требований</p> |
| <p>3. Выбор индивидуальной стратегии работы с недовольным клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none">Выяснение потребностей и требований клиентаВыявление точек воздействияСохранение баланса между клиентоориентированным и уверенным поведением | <p>Участники:</p> <p>Умеют удовлетворять потребности клиента без ущерба для компании</p> |
| <p>4. Межфункциональное взаимодействие при работе с недовольным клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none">Стратегия передачи недовольного клиента в другое подразделение компании (сопровождение)Взаимодействие с коллегами при решении конфликтных ситуаций с клиентомРазвитие командности | <p>Участники:</p> <p>Умеют решать проблему клиента командным способом</p> |

Программа проведена для Компаний:

