



www.td-org.ru

«Довольные клиенты, как предвосхитить их ожидания?»

Настало время, когда недостаточно предлагать клиенту хорошую услугу или товар. Сегодня в условиях экономического развития у клиента появилась возможность выбирать не прагматично, а эмоционально. Люди часто довольны услугой или товаром, но им не нравится сервис. Для быстрого роста компании важен качественный сервис и ориентация на человека.

На этом тренинге мы изучим факторы, влияющие на первоклассный сервис. Мы познакомимся с обслуживанием в одной из самых развитых стран мира, Японии, и поймем, почему в России сервис сильно отстает в развитии. Узнаем, как можно вызвать у клиентов чувство «ВАУ» своим обслуживанием. Сгенерируем новые способы расположения к себе клиентов. Разработаем новые подходы на этапах точек контакта с клиентом.

Для кого: менеджеров, руководителей, директоров, собственников.

В результате тренинга вы получите:

- новый взгляд на повышение эффективности вашей компании
- узнаете, как сервис может повысить продажи
- поймете, как не вкладывая в рекламу, можно увеличить оборот
- сгенерируете новые способы повышения уровня сервиса

2 Дня

I Блок

1. История появления сферы услуг. Что сегодня мы подразумеваем под сервисом?
2. Сервис в Японии и России.
3. Основные преимущества создания сервиса.
4. Параметры качественного сервиса.

II Блок

1. Кривая удовлетворенности услуг.
2. Эмоциональная составляющая в восприятии клиентом сервиса.
3. В чем вы лучше среди других?
4. Создаем ценность для клиента.

III Блок

1. Первое впечатление о вашей компании, как им управлять?
2. Осязание, обоняние, слух, звук – как они на вас могут работать?
3. Инструменты сервиса: «помогающая» реклама.
4. Создание комфортной обстановки.

IV Блок

1. Как научиться «чувствовать» клиента, чтобы создать благоприятное первое впечатление?
2. Формирование нужных ожиданий.
3. Доверие – основа успеха сервиса. Как его создать?
4. Как исправить косяки? Работа над ошибками.

V Блок

1. Как показать клиенту, что он для вас важен?
2. Все ли клиенты нужны? Как расставаться с теми, кто вам портит сервис?
3. Эффективная работа с жалобами и претензиями.
4. Инновации в сервисе. Разработка новых выгодных предложений.

VI Блок

1. Стандарты сервиса для чего они нужны? Разработка структуры сервиса в компании.
2. Как оценить удовлетворенность клиентов?
3. Сервис начинается с себя. Клиентоориентированная команда это реальность или мечта?
4. Стратегия выстраивания сервиса в компании.