

ТРЕНІНГ від TOMALOGY

«Гостинність. Клієнтоорієнтованість. Емоційна компетентність»

Майстерність Сервісу: Створюйте враження, заради яких повертаються!

У світі, де клієнт має безмежний вибір, вашою головною перевагою стають не ціни чи продукти, а **враження**, яке створюють ваші співробітники. Кожен контакт, кожна розмова, кожна посмішка — це момент істини, що визначає, чи повернеться клієнт знову.

Тренінг **«Гостинність. Клієнтоорієнтованість. Емоційна компетентність»** від **TOMALOGY Business Technologies** — це інтенсивна програма для всіх, хто є обличчям та голосом компанії. Ми не вчимо завченим фразам. Ми розвиваємо ключові навички, що дозволяють перетворити стандартне обслуговування на щирі турботу, а будь-яку складну ситуацію — на можливість зміцнити довіру клієнта.

Цей тренінг — інвестиція у вашу команду, яка навчиться створювати сервіс, що стає легендою та найефективнішою рекламою вашого бренду.

Сила людської взаємодії

Кожен бізнес — це, перш за все, відносини. Гостинність — це не посадова інструкція, а філософія, що починається з особистої поваги до кожної людини. Це вміння створити атмосферу, де клієнт відчуває себе не просто покупцем, а бажаним гостем.

Клієнтоорієнтованість — це ДНК успішної компанії, і носієм цього ДНК є кожен співробітник, що контактує зі світом від її імені. Це здатність не просто чути, а й розуміти невисловлені потреби, передбачати бажання та щиро прагнути допомогти.

Емоційна компетентність для працівника сервісу — це професійний інструмент №1. Вміння зберігати спокій під тиском, зчитувати настрій співрозмовника, знаходити спільну мову з найвимогливішими клієнтами та керувати власними емоціями — ось що відрізняє хорошого фахівця від видатного. Цей тренінг про те, як стати майстром комунікації, здатним залишати по собі незабутнє позитивне враження.

Чітке Позиціонування

- **Фокус на цінності:** Тренінг вирішує ключові бізнес-завдання: підвищення рівня утримання клієнтів (Customer Retention), зростання індексу споживчої лояльності (NPS) та збільшення середнього чека через розвиток сервісних та комунікативних навичок персоналу.
 - **Конкретний результат:** Співробітники опанують техніки створення позитивного першого враження, навчаться ефективно працювати зі скаргами, розвинути навички емпатичного слухання, освоюють методи ненав'язливих додаткових продажів та зможуть надавати сервіс екстра-класу навіть у стресових ситуаціях.
 - **Цільова аудиторія:**
 - Спеціалісти з обслуговування клієнтів та служби підтримки.
 - Менеджери з продажу, консультанти та адміністратори.
 - Співробітники рецепції, хостес, офіціанти, бариста.
 - Акаунт-менеджери та фахівці з супроводу клієнтів.
 - Усі співробітники, чия робота пов'язана з безпосередньою комунікацією з клієнтами та партнерами компанії.
-

Переконливі Аргументи: Факти, Ризики та Експертність

Що кажуть дослідження про вплив якісного сервісу?

- За даними **Forrester**, компанії, що є лідерами за показником клієнтського досвіду (CX), отримують у 5.7 рази більший дохід, ніж їхні конкуренти з посереднім сервісом.
- Дослідження **Bain & Company** показує, що збільшення рівня утримання клієнтів лише на 5% може підвищити прибуток компанії на 25-95%. Ключ до утримання — позитивний досвід взаємодії.

- **American Express** виявили, що 7 із 10 споживачів готові платити більше компанії, яка надає відмінний сервіс. Ваш навчений персонал — це прямий шлях до збільшення прибутковості.

Ризики для компанії через відсутність навчання сервісного персоналу:

1. **"Синдром байдужого співробітника":** Формальне, бездушне обслуговування відштовхує клієнтів назавжди.
2. **Втрата клієнтів через невміння працювати зі скаргами:** Один невирішений конфлікт може призвести до втрати не лише одного клієнта, а й його оточення через негативні відгуки.
3. **Погіршення репутації бренду:** В епоху соцмереж кожна помилка співробітника може стати публічною, завдаючи непоправної шкоди іміджу компанії.
4. **Емоційне вигорання команди:** Постійний стрес від спілкування з незадоволеними клієнтами без належних інструментів емоційного контролю призводить до плинності кадрів.
5. **Упущені можливості продажів:** Невміння почути клієнта та запропонувати йому саме те, що потрібно, веде до прямих фінансових втрат.

Експертність та унікальність TOMALOGY Business Technologies

TOMALOGY спеціалізується на розвитку "м'яких навичок", що стають твердою валютою у бізнесі.

- **Досвід у сервісі:** Ми маємо багаторічний досвід навчання команд у сферах HoReCa, ритейлу, IT, фінансових послуг та медицини. Ми знаємо специфіку роботи з клієнтами у різних галузях.
- **Унікальність підходу TOMALOGY:** Наша авторська методика — це синтез практичної психології, технік НЛП та коучингу, адаптований для завдань клієнтського сервісу. Ми вчимо не "що" говорити, а "як" думати і відчувати, щоб створити щирий контакт.
- **Адаптація під вас:** Ми не пропонуємо універсальних рішень. Перед тренінгом ми вивчаємо ваші стандарти, аналізуємо типові складні ситуації та адаптуємо програму так, щоб кожен приклад та вправа були на 100% релевантними для вашої команди.



Програма Тренінгу «Гостинність. Клієнтоорієнтованість. Емоційна компетентність» від TOMALOGY

Модуль 1. Основи гостинності: Ваша особиста роль в успіху компанії

- Особиста відповідальність: як кожен співробітник впливає на враження та репутацію.
- Психологічна підготовка: налаштування на позитивну та продуктивну взаємодію.
- Характеристики гостинної людини: розвиток емпатії, проактивності та щирості.
- Внутрішня готовність до інтенсивної роботи з людьми: техніки самомотивації.

Модуль 2. Архітектура бездоганного сервісу: Кроки до серця клієнта

- Етапи створення атмосфери гостинності: від першого контакту до прощання.
- Магія першого враження: невербальні сигнали (посмішка, погляд, жести).
- Атмосфера довіри: як створити її за перші 30 секунд розмови.
- Аналіз типових помилок: чого уникати, щоб не втратити клієнта назавжди.

Модуль 3. Майстерність комунікації: Як бути почутим і зрозуміти правильно

- Робота з власним хвилюванням: техніки збереження спокою.
- Вокальна компетентність: сила голосу, інтонації та дикції у створенні довіри.
- Мистецтво компліменту та ефективні фрази для привітання та прощання.
- Активне слухання: як чути не лише слова, а й потреби клієнта.

Модуль 4. Комфорт клієнта – ваш пріоритет

- Дотримання зони комфорту та повага до особистого простору.
- Читання мови тіла: як розуміти настрій клієнта без слів.
- Мистецтво пропонувати, а не вказувати: як допомагати з вибором.

- Чистота мовлення: позбавлення від слів-паразитів та формальних фраз.

Модуль 5. Емоційна компетентність: Ваш головний інструмент

- Як розуміти свої та чужі емоції в процесі спілкування.
- Чому виникають емоції: розуміння прихованих тригерів у себе та клієнта.
- Як залишатися професіоналом незалежно від настрою гостя.

Модуль 6. Стійкість у складних ситуаціях: Від скарги до подяки

- Стійкість до критики та негативних відгуків: техніки самоконтролю.
- Алгоритм роботи із запереченнями: як перетворити "ні" на "так".
- Як реагувати на роздратування та агресію з боку гостя.
- Скарги віч-на-віч: як зберегти обличчя компанії та лояльність клієнта.
- Адекватність у нестандартних ситуаціях: практикум із вирішення складних кейсів.

Модуль 7. Клієнтоорієнтованість у дії: Перевершуючи очікування

- Що насправді важливо для клієнта: погляд з його боку.
- Мистецтво "смачної розповіді" про продукт чи послугу.
- Техніки доречних додаткових продажів через турботу про клієнта.
- Клас-фактор: як надавати сервіс екстра-класу, що запам'ятовується.

Гнучкі Формати Навчання для Вашої Команди

- **Корпоративний тренінг (офлайн):** Інтенсивне занурення для всієї команди на вашій території. Програма адаптується під специфіку ваших бізнес-процесів.
- **Онлайн-тренінг:** Інтерактивні сесії для географічно розподілених команд.
- **Змішаний формат (Blended Learning):** Комбінація онлайн-теорії та очних практичних воркшопів для максимального закріплення навичок.
- **Серія коротких майстер-класів:** Цикл тематичних тренінгів (наприклад, "Робота з конфліктами", "Мистецтво допродажів") для поступового розвитку команди.

Аргументований Заклик до Співпраці

Ваші співробітники — це головна інвестиція у стабільність та зростання вашого бізнесу. Саме вони щодня створюють репутацію вашої компанії в очах клієнтів. Навчаючи їх майстерності гостинності, клієнтоорієнтованості та емоційної компетентності, ви закладаєте фундамент для довгострокової лояльності та фінансового успіху.

TOMALOGY Business Technologies пропонує вам перевірені та ефективні інструменти для перетворення вашої команди на справжніх амбасадорів бренду.

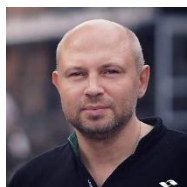
Інвестуйте у вашу головну перевагу — у людей, які щодня спілкуються з вашими клієнтами.

Зв'яжіться з нами, щоб обговорити, як ми можемо допомогти вашій команді досягти нових висот у клієнтському сервісі.

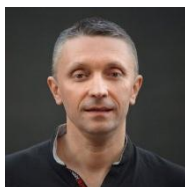
БІЗНЕС-ТРЕНЕРИ:



[Ольга
Пєскова](#)



[Дмитро
Савицький](#)



[Євген
Москаленко](#)



[Вікторія
Задіора](#)



[Наталія
Вовк](#)



[Олексій
Машченко](#)