

ТРЕНІНГ від TOMALOGY

«Клієнтоорієнтованість. Стандарти обслуговування»

Ваш стандарт якості: Як надавати сервіс, що викликає захоплення!

Чому клієнти повертаються в одні й ті самі місця знову і знову? Бо вони впевнені у якості, яку отримають. Ця впевненість будується на стабільності — коли кожен співробітник працює за єдиними високими стандартами, перетворюючи кожну взаємодію на позитивний досвід.

Тренінг «Клієнтоорієнтованість. Стандарти обслуговування» від TOMALOGY Business Technologies — це практичний гід для всіх співробітників, які є обличчям та голосом компанії. Ми допоможемо вашій команді не просто ознайомитись зі стандартами, а й зрозуміти їхню цінність, опанувати їх до автоматизму та використовувати як надійний інструмент для впевненої роботи.

Цей тренінг — про те, як перетворити набір правил на вашу особисту майстерність, що дозволяє працювати ефективніше, з меншим стресом і з гордістю за результат.

Впевненість у кожній дії

Клієнтоорієнтованість — це не просто гасло, це щоденна практика. А щоб ця практика була успішною, потрібні чіткі орієнтири. **Стандарти обслуговування — це ваша карта та компас у світі клієнтського сервісу.** Вони дають відповіді на питання "як діяти?", звільняючи вас від сумнівів і дозволяючи зосередитись на головному — на допомозі клієнту.

Це не про бездумне виконання інструкцій. Це про професіоналізм. Коли ви точно знаєте алгоритм дій у будь-якій ситуації — від стандартного привітання до вирішення скарги — ви почуваетесь впевнено. Ця впевненість передається клієнту, формуючи його довіру до вас і до компанії в цілому.

На цьому тренінгу ми розглядаємо стандарти не як обмеження, а як основу для вашої майстерності. Ми навчимо вас використовувати їх як міцний фундамент, на якому ви зможете будувати щирі та позитивні відносини з кожним клієнтом.

Чітке Позиціонування

- **Фокус на цінності:** Тренінг вирішує ключові завдання бізнесу: зниження кількості клієнтських скарг, підвищення позитивних відгуків та стабілізація якості сервісу шляхом навчання всієї команди працювати за єдиними, ефективними алгоритмами.
- **Конкретний результат:** Співробітники досконало вивчать та опанують стандарти обслуговування компанії. Вони навчатимуться впевнено застосовувати їх на практиці, знатимуть, як діяти у стандартних та складних ситуаціях, зможуть надавати стабільно високий рівень сервісу, що підвищить їхню ефективність та знизить робочий стрес.
- **Цільова аудиторія:**
 - Спеціалісти з обслуговування клієнтів та служби підтримки.
 - Торгові представники, продавці-консультанти та адміністратори.
 - Співробітники фронт-лінії (рецепція, хостес, офіціанти, бариста).
 - Акаунт-менеджери та фахівці з супроводу клієнтів.
 - Усі співробітники, які безпосередньо комунікують з клієнтами та партнерами компанії.

Переконливі Аргументи: Факти, Ризики та Експертність

Вплив роботи за стандартами на бізнес:

- За даними **McKinsey**, стабільний та прогнозований клієнтський досвід, що забезпечується стандартами, підвищує задоволеність клієнтів на 15-20%.
- **PwC** підтверджує: стабільність та зручність сервісу є ключовими факторами, за які 86% клієнтів готові платити більше.
- **Harvard Business Review** зазначає, що чіткі стандарти дій значно знижують рівень стресу та вигорання у співробітників, оскільки дають їм відчуття контролю та професійної впевненості.

Ризики для компанії, якщо співробітники не знають/не дотримуються стандартів:

1. **"Сервісна лотерея":** Клієнт отримує різний рівень обслуговування, що руйнує довіру до бренду.
2. **Репутаційні втрати:** Одна помилка співробітника, який діяв "на свій розсуд", може коштувати компанії репутації в соцмережах.
3. **Зростання кількості скарг:** Коли немає чіткого алгоритму вирішення проблеми, дрібне непорозуміння легко переростає у великий конфлікт.
4. **Плинність кадрів:** Співробітники, які не мають чітких інструкцій, швидше вигорають через постійний стрес і невпевненість.
5. **Втрачені продажі:** Без стандартизованих технік консультації та презентації продукту втрачаються можливості для додаткових продажів.

Експертність та унікальність TOMALOGY Business Technologies

TOMALOGY — це ваш експерт з перетворення стандартів із паперу на реальну навичку команди.

- **Досвід у навчанні команд:** Ми спеціалізуємося на навчанні саме фронт-лайн персоналу. Ми вміємо подати матеріал так, щоб він був не нудним, а цікавим, зрозумілим і легко запам'ятовувався.
- **Унікальність підходу — "Живі стандарти":** Наша методика допомагає співробітникам побачити у стандартах не обмеження, а допомогу. Ми використовуємо інтерактивні вправи, ігри та симуляції, щоб команда не просто завчила, а відчула і зрозуміла логіку кожного правила.
- **Адаптація під вас:** Ми занурюємось у ваші існуючі стандарти або, якщо їх немає, у специфіку вашої роботи. Кожна вправа та кейс на тренінгу будуть побудовані на реальних робочих ситуаціях вашої команди.



Програма Тренінгу «Клієнтоорієнтованість. Стандарти обслуговування» від TOMALOGY

Наша програма — це покроковий шлях від розуміння основ сервісу до майстерності в їх застосуванні. Кожен модуль націлений на розвиток конкретних навичок, необхідних для створення позитивного клієнтського досвіду.

Модуль 1. Фундамент ефективної роботи: Ваша впевненість та професіоналізм

На цьому етапі ми закладаємо основу для успішної та впевненої роботи. Ви зрозумієте, чого очікує сучасний клієнт, і отримаєте інструменти для розвитку особистої ефективності.

- **Правила особистої ефективності:** Як налаштуватися на продуктивну роботу та навчання.
- **Сучасний клієнт:** Вивчаємо ключові очікування та вподобання у сервісі сьогодні.
- **Інструменти для розвитку впевненості в собі:** Як почуватися спокійно та компетентно в будь-якій ситуації.
- **Зона відповідальності:** Розуміння своєї ролі та впливу на враження клієнта і репутацію компанії.
- **Універсальний ключ до клієнта:** Опановуємо базовий принцип побудови довірчих відносин.

Модуль 2. ДНК сервісу: Цінності компанії та очікування клієнта

Цей модуль присвячений глибокому розумінню суті якісного сервісу та його зв'язку з цінностями вашої компанії.

- **Цінності компанії як орієнтир:** Як транслювати місію бренду через свої щоденні дії.
- **Три рівні очікування клієнта:** Що необхідно, чого бажають і чим можна приємно здивувати.
- **Ціна помилки:** Аналізуємо наслідки поганого сервісу та вчимося їм запобігати.
- **Що таке клієнтоорієнтованість на практиці:** Від гасла до щоденної поведінки.
- **Гарантований результат:** Що повинен отримати кожен клієнт, незалежно від обставин.

3

Модуль 3. Психологія клієнта: Знаходимо ключ до кожного

Тут ми вчимося "читати" клієнта, розуміти його мотиви та знаходити індивідуальний підхід, що є основою персоналізованого сервісу.

- **Практична психологія:** Розвиваємо вміння швидко визначати основні психологічні типи клієнтів.
- **Ключові мотиви покупки:** Що насправді рухає клієнтом (безпека, комфорт, престиж, вигода).
- **Індивідуальний підхід:** Як встановити контакт і вибудувати діалог залежно від типу та настрою клієнта.

Модуль 4. Стандарти комунікації: Алгоритми бездоганного спілкування

У цьому модулі ми відпрацьовуємо конкретні техніки та стандарти спілкування, які допомагають створити позитивне враження на кожному етапі взаємодії.

- **Перший контакт:** Відпрацювання стандарту привітання для створення позитивного першого враження.
- **Техніки встановлення довірчого контакту:** Вербальні та невербальні сигнали.
- **Робота з клієнтом, який "просто дивиться":** Як бути корисним, але не нав'язливим.
- **Обслуговування кількох клієнтів одночасно:** Техніки управління увагою та збереження спокою.

Модуль 5. Від потреби до рішення: Майстерність презентації

Фінальний модуль присвячений тому, як ефективно виявити потреби клієнта і зробити йому пропозицію, від якої неможливо відмовитися.

- **Мистецтво ставити запитання:** Техніки активного слухання та типи запитань для виявлення справжніх потреб.
- **Формування ціннісної пропозиції:** Як говорити не про властивості, а про вигоди для клієнта.
- **Залучаюча презентація:** Як розповідати про товар/послугу "смачно" та цікаво.
- **Створення комфортної атмосфери для прийняття рішення:** Як допомогти клієнту зробити вибір без тиску.

Гнучкі Формати Навчання для Вашої Команди

- **Корпоративний тренінг (офлайн/онлайн):** Інтенсивне занурення для всієї команди з відпрацюванням саме ваших стандартів.
- **Змішаний формат (Blended Learning):** Комбінація онлайн-теорії та очних практичних воркшопів для максимального закріплення навичок.
- **Серія коротких майстер-класів:** Цикл тематичних тренінгів (наприклад, "Робота зі скаргами за стандартом", "Стандарти презентації продукту") для поглибленого вивчення окремих аспектів.

4



Аргументований Заклик до Співпраці

Забезпечте, щоб кожен ваш співробітник був найкращим представником вашого бренду. Коли команда працює за єдиними, зрозумілими правилами, зростає не лише задоволеність клієнтів, а й впевненість та мотивація самих співробітників.

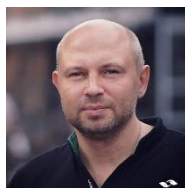
TOMALOGY Business Technologies пропонує вам перевірені методики, що допоможуть вашій команді опанувати стандарти сервісу та застосовувати їх із майстерністю та натхненням.

Інвестуйте у професіоналізм та впевненість вашої команди. Зв'яжіться з нами, щоб обговорити, як ми можемо допомогти вашим співробітникам досягти нових висот у клієнтському сервісі.

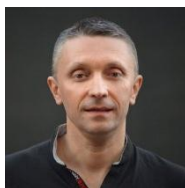
БІЗНЕС-ТРЕНЕРИ:



[Ольга
Пєскова](#)



[Дмитро
Савицький](#)



[Євген
Москаленко](#)



[Вікторія
Задіора](#)



[Наталія
Вовк](#)



[Олексій
Машченко](#)