

Клиентоориентированность. Стандарты обслуживания

ЦЕЛИ:

- Повысить лояльность потребителя за счет хорошего сервиса
- Научиться создавать «атмосферу покупки»
- Проработать эффективные техники продаж
- Отработать стандарты обслуживания
- Освоить навыки работы с клиентом в нестандартных ситуациях

В ПРОГРАММЕ:

Залог эффективности работы с клиентом

- Правила эффективности на обучении и на рабочем месте
- Клиент сегодня – чему клиент отдает предпочтение
- Тест на уверенность в себе, инструменты успешной работы
- Личная ответственность при работе с клиентом
- Универсальный ключ при работе с клиентом

Содержание сервиса, клиентоориентированности

- Ценности компании
- Ожидания клиента от сервиса
- Последствия плохого сервиса
- Клиентоориентированность
- Что должен получить Каждый клиент

Клиенты

- Развитие умения распознавать психологические типы людей
- Мотивы покупок. Влияние мотива на принятие решения о покупке
- Особенности установления контакта в зависимости от типа клиента

Стандарт. Общение с клиентом

- Как правильно встретить клиента
- Установление контакта. Своевременная инициатива в общении с клиентом
- Создание атмосферы доверия
- Контакт с клиентами, которые «просто смотрят»
- Правила обслуживания нескольких клиентов одновременно

Выявление потребностей и презентация

- Построение диалога, который раскрывает желания и потребности клиента
- Грамотное предложение. Презентация товара/услуги
- Умение заинтересовать клиента в приобретении товара/услуги
- Создание атмосферы покупки

Работа с возражениями и критикой

- Психологические аспекты возникновения возражений и критики
- Методы работы с возражениями
- Как превратить возражение в покупку
- Конфликтные ситуации. Методы разрешения
- Профилактика возникновения возражений

Покупка

- Сигналы покупки
- Алгоритм действий «продавца», приводящий к положительному решению клиента
- Завершение взаимодействия. Позитивное впечатление

МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ (90% практика):

- Тематические кейсы
- Информационные сообщения
- Групповые обсуждения
- Мозговые штурмы
- Моделирование ситуаций реального опыта
- Тематические упражнения
- Ролевой тренаж
- Упражнения на синтез полученного опыта
- Персональная обратная связь

