

# Учебный Центр

## «Медиация, Право, Переговоры и Бизнес-консалтинг»

Казахстан, г. Алматы, 050009,  
пр. Абая 157 офис 32

[www.kazmediation.kz](http://www.kazmediation.kz)

394-34-93, 258-85-86,  
[info@kazmediation.kz](mailto:info@kazmediation.kz)

### Программа тренинга

#### Элементы клиентоориентированности

##### **Основные коммуникативные навыки клиентоориентированного сотрудника**

**Ч**то такое "ориентация на клиента": какие шаги необходимо совершить для достижения успеха в обслуживании клиентов, основные профессионально-важные качества для работы с клиентами.

**Ч**то такое качественное обслуживание клиента: политика и стандарты в области обслуживания.

**Э**тапы эффективного обслуживания клиентов:

*Сервис - это не клиентоориентированность. Это только ее часть.*

*Клиентоориентированными становятся не компании,  
клиентоориентированными становятся сотрудники.*

*Клиентоориентированность внедряется, а не приобретается.*

- ▣ Установление контакта: как произвести благоприятное впечатление на клиента?
- ▣ Как узнать, в чем нуждается ваш клиент: типы потребностей клиентов, выявление потребностей клиента, как превзойти ожидания клиента и сохранить его навсегда?
- ▣ Как определить тип вашего клиента: предоставление услуг разным психологическим типам клиентов.
- ▣ Эффективные коммуникативные приемы: умение задавать вопросы, умение слушать, аргументация предложения клиенту: техника «язык пользы», техника «опора на ключевые слова клиента», опора на личные потребности клиента.
- ▣ Взаимодействие с "трудными клиентами": как вести себя с требовательными, рассерженными, нерешительными и болтливыми клиентами, как успешно работать с претензиями, работа с возражениями и критикой.
- ▣ Как завершить взаимодействие с клиентом так, чтобы он вернулся снова: контроль и обратная связь.

*Современные интерактивные технологии обучения: пленарные дискуссии, ролевые игры, метафорические деловые игры, видео-тренинги, фасилитация, модерация, Brain-storming, арт-инструменты, ситуационные Case – study, персональный коучинг и обратная связь.*

### Цели:

- ☑ помочь участникам в выработке конструктивного видения процесса обслуживания;
- ☑ научить методам эффективного взаимодействия с различными типами клиентов;
- ☑ научить приемам успешного установления контакта;
- ☑ обучить навыкам выявления потребностей клиента;
- ☑ научить участников навыкам взаимодействия с "трудными клиентами" и работы с претензиями.

### Результат

Участники умеют:

- ☑ эффективно адаптировать свой стиль делового общения под потребности конкретного клиента;
- ☑ создавать и поддерживать благоприятный имидж своей компании;
- ☑ успешно справляться с проблемными ситуациями, возникающими в процессе взаимодействия с клиентами.