

Клиенто-ориентированность

Академия бизнеса Б1

Тренинг | 1 день | 8 академ. часов | 6 CPD-единиц

Программа тренинга

Внутренние установки

- ▶ Партнёрская позиция в коммуникации с внутренними и внешними клиентами
- ▶ Роль и установки, необходимые для эффективной работы с клиентом

Упражнение: Индикаторы эффективного взаимодействия с клиентами. Типичные ошибки

Клиентоориентированная коммуникация

- ▶ Командная деловая игра «Фабрика» на взаимодействие с клиентом
- ▶ Ключевые инструменты коммуникации на всех этапах работы с клиентом
- ▶ Установление контакта с клиентом: открытость, общность, позитив. Приёмы формирования контакта
- ▶ Инструменты выяснения и удовлетворения потребностей клиента: правило “NSR”, модель “ЗП”

Упражнение: отработка приёмов коммуникации

Компания, обращённая к клиенту

- ▶ Анализ ситуаций взаимодействия с клиентом. Поиск и устранение препятствий для клиента

Упражнение: «Индекс клиентоориентированности».

Цели обучения

Тренинг позволит:

- ▶ Понять, как выстраивать долгосрочные взаимоотношения с клиентами
- ▶ Уметь расположить к себе клиентов, создавать обстановку доверия и включенности
- ▶ Максимально полно выяснять интересы и ситуацию своих клиентов
- ▶ Делать предложения привлекательными, а не пустыми и рекламными
- ▶ Преодолевать сложности в общении с клиентами и достигать результатов.



Что вы получите в результате обучения

- ▶ Ключевые инструменты коммуникации на всех этапах работы с клиентом
- ▶ 20+ приёмов формирования контакта в ходе диалога с клиентом
- ▶ Инструменты выяснения и удовлетворения потребностей клиента. Правило “NSR”, Модель “ЗП”
- ▶ 3 составляющие контакта с клиентом
- ▶ Материалы тренинга в электронном виде
- ▶ Профессиональные рекомендации от тренера-эксперта
- ▶ Сертификат Академии бизнеса Б1

Как проходит обучение

Курс «Клиентоориентированность»:

- ▶ Проходит в интерактивном формате с проработкой внутренних установок и в коммуникации с внутренними и внешними клиентами
- ▶ Включает групповые дискуссии, командные и индивидуальные задания, ролевые игры
- ▶ Дает возможность задать вопросы тренеру и обсудить их индивидуально

Тренеры

Тренинг проводят бизнес-тренеры Академии – Корпоративного Университета Б1. Тренеры обладают богатым практическим опытом, а также сертификациями MBTI, DISC и др.

Запросить CV тренера и задать вопросы о тренинге:

academy@b1.ru

Для кого этот тренинг

- ▶ Менеджеры и сотрудники, которые работают с внутренними и внешними клиентами

Форматы участия

Открытый формат

Обучение проводится по расписанию в Академии бизнеса Б1

Корпоративный формат

Программа тренинга может быть адаптирована и проведена специально для вашей компании:

- ▶ Предварительный анализ потребностей в обучении, определение целей и задач
- ▶ Гибкий подход к выбору сроков и времени проведения тренингов
- ▶ Адаптация тренинга с учетом отраслевой специфики
- ▶ Отчет о результатах обучения по запросу клиента