**О ПРОГРАММЕ**

**«Профессиональное управление взаимодействием с клиентом»**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Длительность: 2 дня**

**Тренер:** Зубова Надежда

**Целевая аудитория:** менеджеры среднего звена, сотрудники подразделений.

**В результате обучения участники научатся:**

* Формирование внутрифирменного стандарта качественного обслуживания;
* Видение взаимоотношений с клиентом как путь к достижению взаимной выгоды;
* Компетентность в общении и высокая способность влиять на окружение;
* Практические навыки ведения переговоров;
* Анализ собственных сильных и слабых сторон, возможность получения обратной связи о собственной стратегии работы с клиентом;
* Получение концентрированного и консолидированного опыта успешной работы;
* Повышение рабочей мотивации;
* Стратегия дальнейшего личностного роста.

**РАЗВЕРНУТАЯ ПРОГРАММА**

**«Профессиональное управление взаимодействием с клиентом»**

- Факторы, влияющие на качество обслуживания и на результаты продаж компании;

- Принципы клиент-ориентированной организации;

- Критерии качественного обслуживания;

- Принципы организации пространства общения;

- Речевые и неречевые способы произвести приятное впечатление на клиента, выработка навыков формирования позитивных отношений;

- Способы подстройки к клиенту и якорные техники: закрепление и использование эмоционального состояния у собеседника;

- Подходы к работе с клиентом, основные маркетинговые правила;

- Принципы работы со «сложными» клиентами, c VIP-клиентами;

- Преодоление внутренних барьеров и страхов, мешающих эффективно вести переговоры;

- Формирование умения преодолевать сопротивление и работать с «трудными» клиентами;

- Воспитание стрессоустойчивости и позиции наблюдателя в сложных, вызывающих эмоциональное напряжение ситуациях;

- Улучшение индивидуальной стратегии взаимодействия с клиентами.