

140 ЭФФЕКТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В КЛИЕНТОРИЕНТИРОВАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

❖ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Программа предназначена для руководителей и специалистов подразделений, участвующих во взаимодействии с внешними и «внутренними» клиентами.

❖ ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Целью программы является приобретение знаний, необходимых для анализа процесса взаимодействия при обслуживании внешних клиентов компании, построение клиентоориентированного межфункционального взаимодействия с «внутренними» клиентами и базовых навыков эффективного взаимодействия, при решении рабочих задач исходя из общей ориентации на клиента. Освоение данных навыков необходимо для повышения продуктивности от совместной работы сотрудников смежных структурных подразделений.

❖ КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Современная организация
Понятие «внутренних» клиентов
Понятие клиентоориентированности и клиентоориентированного подхода
Навыки клиентоориентированного взаимодействия
Профессионализм в проведении «внутренних» переговоров
Обсуждение ситуации
Условия успешного принятия согласованных решений
Итоги программы



РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ:

- ✓ 141 Управление конфликтными ситуациями в управлении
- ✓ 150 Личная эффективность руководителя