

240 ЭФФЕКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

❖ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Программа предназначена для персонала, который работает с клиентами, обращающимися в компанию по вопросам обслуживания, а также приобретения и использования товаров/услуг .

❖ ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Целью программы является формирование у участников знаний и базовых навыков в вопросах, связанных с применением на практике стандартов обслуживания и эффективным общением с клиентом.

❖ КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Основные цели компании и его сотрудников в процессе сервисного обслуживания клиентов

Оценка клиентом качества обслуживания

Формирование и использование стандартов обслуживания клиентов

Эффективное общение с клиентом в процессе обслуживания

Позитивное влияние на клиента в процессе общения

Формирование и использование личного контакта с клиентом

Ключевые моменты общения в процессе обслуживания

Самоконтроль в сложных ситуациях

Итоги программы



РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ:

- ✓ 221 Формирование партнерских отношений с клиентом
- ✓ 241 Дополнительная продажа в процессе обслуживания
- ✓ 242 Позитивное рассмотрение жалоб и претензий