

Feelings for Professionals

ОТНОШЕНИЯ. СТАНЬ
ПРОФЕССИОНАЛОМ



Service
Quality
Institute



ОПИСАНИЕ

ЗАДАЧИ

ПРОГРАММА

Feelings for Professionals

ОПИСАНИЕ

FEELINGS достигает положительного изменения в сотрудниках, повышает понимание о потребностях клиентов, развивает навыки работы с клиентами, повышает самооценку сотрудников и улучшает коммуникацию в коллективе. Многие программы обучения являются скучными, техническими, сложными и монотонными. Feelings for Professionals ТМ разработана для того, чтобы доставлять удовольствие, мотивировать и развлекать сотрудников, при этом обучая. Они получают много новых навыков, которые будут полезны им и лично, и профессионально. Программа повышает моральный дух и вдохновляет. Вы увидите немедленное улучшение в поведении и отношениях. Ваши сотрудники будут больше заботиться о своих клиентах и о своей работе..

ДЛЯ КОГО ЭТА ПРОГРАММА

Сервисные сотрудники, лидеры и чемпионы, которые хотят развивать и совершенствовать свои навыки обслуживания.

Один день

15-30 человек

ДИЗАЙН ПРОГРАММЫ

- FEELINGS разработана таким образом, чтобы сотрудникам было **ВЕСЕЛО** и **ИНТЕРЕСНО** учиться. Это будет поддерживать внимание и интерес каждого участника к программе.
- FEELINGS фокусируется на **ОСНОВАХ** сервиса. Сотрудники передней линии часто лишены опыта и знаний высшего руководства. Им нужны навыки и методы, которые они смогут использовать сразу же и тем самым повысить свой уровень производительности.
- Включает в себя **ПРОФЕССИОНАЛЬНО** записанное видео, которое иллюстрирует повседневные реалии работы. Музыка и юмор добавляют эмоционального воздействия. Рабочие тетради и материалы для участников удобны и привлекательны.
- **ЭМПИРИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ** стимулирует групповое участие и взаимодействие, наиболее эффективный способ изучения навыков и изменения поведения. FEELINGS развивает командную работу и улучшают коммуникацию между сотрудниками.
- Программа ориентирована также на **ЛИЧНОСТНЫЙ РОСТ** и развитие. FEELINGS повышает самооценку и развивает навыки каждого сотрудника. Выпускники программы FEELINGS больше заботятся о своих клиентах и своей работе. Вы увидите немедленное улучшение в поведении и отношениях.

*ПЕРВАЯ В МИРЕ ОБУЧАЮЩАЯ
ПРОГРАММА ПО СЕРВИСУ*

Программу ведет сертифицированный тренер SQI по сервису.

Feelings for Professionals

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

- Позитивная трансформация сотрудников.
- Понимание потребностей клиентов.
- Повышение морального духа.
- Развитие навыков работы с клиентами.
- Повышение самооценки сотрудников.
- Улучшение коммуникации в коллективе и работы в команде.

КЛЮЧЕВЫЕ ОБЛАСТИ

- Изменение отношения и поведения.
- Развитие навыков обслуживания клиентов.
- Повышение самооценки сотрудников.
- Улучшение морального духа в коллективе и командной работы.

ЦЕЛИ ПРОГРАММЫ

- Увеличение продаж и прибыли.
- Увеличение количество клиентов и рост клиентской базы.
- Рост повторного бизнеса и трат со стороны клиентов.
- Увеличение позитивного сарафанного радио.
- Сокращение количества жалоб от клиентов.
- Повышение лояльности клиентов.
- Сокращение текучести кадров.
- Улучшение морального духа в коллективе и общения сотрудников.
- Улучшение имиджа компании на рынке.
- Развитие философии обслуживания клиентов.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ

- Тщательно продуманная рабочая тетрадь, которая будет вести участников через всю программу. В тетради содержатся передовые концепции, разбор навыков и практик превосходного обслуживания клиентов. Упражнения на протяжении всей книги укрепляют знания и помогают в процессе обучения.
- Карточка-памятки.
- Сертификат о прохождении программы.
- Стандарты обслуживания клиентов: превосходный инструмент управления для оценки поведения и производительности сотрудников, обеспечения обратной связи, обучения и развития навыков.



Feelings for Professionals

ПРОГРАММА

ПРОГРАММА КУРСА

СЕССИЯ ПЕРВАЯ

- Значение качественного сервиса.
- Анализ работы с клиентами и коллегами.
- Как клиенты и коллеги воспринимают наше отношение.
- Инвентаризация отношения к работе и клиентам и сложившейся практики работы.
- Понятие заботливой и безучастной коммуникации.
- Потребность в заботливой коммуникации.

СЕССИЯ ВТОРАЯ

- Тест на заботливую и безучастную коммуникацию.
- Формы безучастной коммуникации и ее последствия.
- Принцип "сначала позаботьтесь о себе".
- Практический подход к заботливой коммуникации со всеми.
- Методы обслуживания по телефону.
- Искусство активного слушания.
- Умение задавать правильные вопросы.

СЕССИЯ ТРЕТЬЯ

- Значение индивидуальной работы для нашего личного успеха и успеха организации в целом.
- Как непрерывное обучение приносит пользу клиентам и коллегам.
- Когда давать обещания и важность выполнения обещаний.
- Как эффективно и эффективно решать проблемы и жалобы.
- Как преодолеть барьеры на пути к заботливой коммуникации.

ВЫ УЗНАЕТЕ:

- Как клиенты решают, у кого они будут покупать.К
- Как язык тела передает отношение и настроение человека.
- Как сделать свою работу лучше.
- Как важен каждый человек в компании.
- Как развить самодисциплину и повысить самооценку.
- Как сделать так, чтобы клиент почувствовал себя важным.
- Как эффективнее пользоваться телефоном.
- Как эффективнее слушать клиентов.
- Как определить и удовлетворить ожидания клиентов.
- Как и когда давать обещания клиентам.К
- Как справляться с проблемами и жалобами клиентов.
- Как превратить рассерженного клиента в довольного.
- Личные навыки, отношения и мотивы поведения.



Feelings ТМ разработана Джоном Шоулом, президентом Service Quality Institute, международно признанным экспертом по внедрению сервисной стратегии, всемирно известным спикером и автор бестселлеров по обслуживанию клиентов.