



ЗАПОМНИ МЕНЯ

ЗАПОМНИ МЕНЯ

значительно улучшает способности сотрудников запоминать и легко использовать имена клиентов, преодолевая препятствия запоминания, что значительно улучшает опыт обслуживания клиентов.

Использование имени клиента – это один из важных моментов при оказании услуг клиентам.

Использование **ЗАПОМНИ МЕНЯ** позволит:

- Сделает вашу компанию известной, благодаря сервису, оказываемому клиентам.
- Обеспечит более высокий уровень удовлетворенности клиента, чем могут предоставить ваши конкуренты.
- Овладеть навыком, который заставит ваших клиентов возвращаться снова и снова.

Эта обучающая программа даст вашему персоналу навыки и техники для роста и успеха в обслуживании клиентов, а также:

Перестройте тип мышления ваших сотрудников и устраните препятствия в запоминании и использовании имен клиентов, повышая уровень обслуживания клиентов каждый раз, когда вы общаетесь с ними.

- Поможет вам понять, что имя человека это самое драгоценное, что у него есть.
- Устранит препятствия в запоминании и использовании имен людей.
- Покажет значимость каждого момента общения с клиентом.
- Определит, что вы должны помнить и почему.
- Программа **ЗАПОМНИ МЕНЯ** предлагает техники, которые вы можете использовать в запоминании и использовании имен клиентов.
- Покажет правильное использование имени.
- Улучшит вашу память в целом.
- Поможет вам понять важность использования имен клиентов каждый раз, когда вы общаетесь с ними.
- Поможет понять, как работает память.

«ВАШЕ ИМЯ – ЭТО ВАША ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ!»

КОГДА ВАШИ СОТРУДНИКИ ИСКРЕННО
ОБЩАЮТСЯ С ЛЮДЬМИ, НАЗЫВАЯ
КЛИЕНТОВ ПО ИМЕНИ, ТО ЭТА ПРОСТАЯ
ЛЮБЕЗНОСТЬ ПОМОГАЕТ ВЫСТРОИТЬ
ДЛИТЕЛЬНЫЕ, ВЫГОДНЫЕ ОТНОШЕНИЯ.

О начале общения!

Многие люди знают имена клиентов, покупателей или коллег, но неохотно используют это, потому что они не осознают насколько это важно. Чтобы понять значимость этого, спросите себя:

- Как вы себя чувствуете, когда кто-то называет вас по имени?
- Чувствуете ли вы в этот момент что-то особенное?
- Как часто сотрудники банка, телефонного провайдера, государственных служб, супермаркета, ресторана или медицинских учреждений называют вас по имени?
- Как бы вы себя чувствовали, если бы они всегда помнили ваше имя и использовали его?

Почему мы не запоминаем и не используем имена?

1. Безразличие
2. Страх
3. Недостаток тренировки

Программа ЗАПОМНИ МЕНЯ помогает легко распознавать и устранять подобные барьеры, а также изменит ваш тип мышления.

В чем ценность программы ЗАПОМНИ МЕНЯ?

Людам нравится слышать их собственное имя. Эта программа учит сотрудников осознанию того, насколько необходимо клиентам почувствовать себя важными, ощущать, что о них заботятся, вызывая тем самым немедленную, позитивную реакцию, которая влияет на взаимоотношения.

Когда большинство клиентов чувствуют недостаток внимания, принимая это как должное, запоминание имен ваших покупателей и клиентов - это высший уровень обслуживания клиентов. Что-то такое же простое, как запоминание имени, может повлиять на взаимодействие с покупателями и коллегами и заставить их чувствовать себя особенными.

Запоминание и использование имен клиентов:
— *Повышает ваш уровень заботы о них.*
— *Улучшает качество выполняемой работы в целом.*
— *Заставляет клиентов ощущать себя желанными и чувствовать, что о них заботятся.*
— *Помогает вам лучше узнать и понять нужды вашего клиента.*



Важность запоминания имен

Программа ЗАПОМНИ МЕНЯ:

- Расскажет, для чего нужно запоминать и зачем нужно использовать имена.

- Опишет реакцию клиентов на сотрудника, который их запомнил.

- Коротко расскажет о том, как мозг получает, обрабатывает и хранит информацию.

- Поможет распознать важные детали, которые вы должны помнить о клиенте и о том, как с ним общаться.

- Определит несколько техник для запоминания и использования имен, а также распознавания лиц клиентов.

- Научит, как правильно использовать имена.

- Объяснит, как запоминание имен клиентов может помочь уладить проблемные ситуации.

Для чего нужна эта программа вашим сотрудникам?

Благодаря программе ЗАПОМНИ МЕНЯ, работники осознают, что они скорее предпочтут работать с улыбающимися довольными клиентами, коллегами или продавцами, чем с "другим типом", оказывая высокий уровень сервиса с индивидуальным подходом, что делает их работу востребованной клиентами.

ЗАПОМНИ МЕНЯ обучает персонал:

- Оказывать позитивное впечатление при первом знакомстве с клиентами.

- Улучшить общение и отношение на любом уровне.

- Осознать, как сервис влияет на общее исполнение работы.

- Улучшать общую рабочую обстановку.

- Понимать, что необходимо для продвижения или повышения.

- Повышать их значимость и важность в компании.

Мощная забота о клиентах

ЗАПОМНИ МЕНЯ предлагает определенный образ мышления и тренировку навыков, необходимых для улучшения выполнения работы, а также преимущества для каждого: клиента, компании и сотрудников.

Запоминание и использование имени клиента - это первый шаг, для того, чтобы превзойти ожидания клиентов.

Использование имени человека показывает гораздо большую заботу о нем, чем любые другие слова.

11 простых шагов для запоминания и использования имен

1 Будьте внимательны

2 Не отвлекайтесь

3 Выучите имя так быстро, как это возможно

4 Используйте имя сразу и часто

5 Вовлекайте ваши чувства

6 Объединяйте информацию

7 Будьте организованны

8 Развивайте воображение

9 Переспрашивайте, уточняя

10 Подтверждайте понимание

11 Будьте заинтересованы

Первый шаг настолько важен, что мы назовем его еще раз:

Будьте Внимательны!

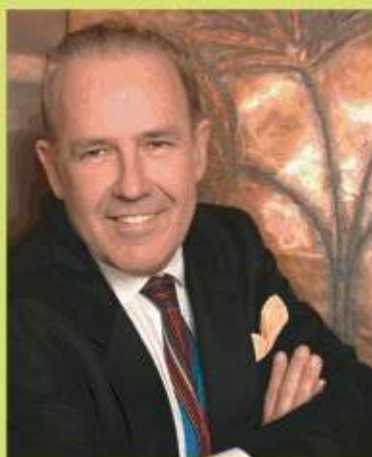
ЗАПОМНИ
МЕНЯ

После 40 лет опыта Service Quality Institute является мировым лидером и помощником в создании культуры сервиса для различных организаций. Использование имени клиента - это наивысший уровень предоставления исключительного сервиса для клиентов.

Клиенты ценят, когда их узнают и признают. Что еще вы хотите запомнить, чтобы заставить клиента почувствовать себя особенным?

- *Узнавайте их лица.*
- *Запомните некоторые личные подробности о клиенте, которые вы узнали во время последнего общения.*
- *Упомяните что-нибудь, относящееся к сфере деятельности клиента.*
- *Но самое важное - будьте счастливы оказывать им услуги.*

Клиенты ценят, когда их узнают... Программа **ЗАПОМНИ МЕНЯ** помогает вам научиться тому, как общаться с клиентом, испытывая множество позитивных ощущений, чтобы заставить клиентов чувствовать себя особенными. Когда мы это сделаем, они будут знать, что мы ценим их. Клиент всегда будет рад качественному продукту и сервису, в котором есть персональная забота. **ЗАПОМНИ МЕНЯ** - это программа, которая легка в использовании и выгодна для каждого. Советы и техники могут быть использованы каждый день на работе, дома и в обществе.



Комплект ведущего включает в себя:

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ВЕДУЩЕГО:

Руководство включает в себя все, что нужно для планирования, организации и обучения. Нужно лишь следовать подробным инструкциям для занятий, подготовленным опросным листам, вопросам для обсуждения и ответам, советам по подготовке помещения для занятий. Описания видео материалов также доступны для ведущих. Инструкция ведущего включает в себя подробное руководство, так что у ведущего нет необходимости обращаться одновременно к Инструкции Ведущего и к Инструкции Участника.

Выполняйте тренинг по 2 части по 2-3 часа каждая, с перерывом на одну неделю.

ЗАПОМНИ МЕНЯ - эта программа, которую легко внедрять.

ВИДЕО: Каждый офис получает два DVD (по 43 минуты), которые содержат видео, демонстрирующие принципы программы **ЗАПОМНИ МЕНЯ**, основные вопросы для обсуждений и практического применения.

МАТЕРИАЛЫ УЧАСТНИКА: Каждый участник получает замечательный учебник (101 страница) очень легкий для понимания, в котором также находится рабочая тетрадь с заданиями и упражнениями, их нужно будет выполнять в течение 2 частей тренинга. Учебник сделан так, чтобы каждый участник мог его использовать и овладеть программой **ЗАПОМНИ МЕНЯ**. Также участник получает Сертификат о прохождении тренинга, Памятку с различными техниками и навыками, Стандарты выполнения программы **ЗАПОМНИ МЕНЯ**.



В Service Quality Institute за 40 лет организации тренингов и оказания сервиса для клиентов было создано более 30 готовых для использования программ, а также специально адаптированных программ для Federal Express, Skye Bank in Nigeria, Unicomer In El Salvador, Banco G&T Continental Of Guatemala, K-Va-T Food Stores, Bank Of Communications In China, U.S. Armed Forces и для других фирм по всему миру.

Джон Шоул является основателем и президентом Service Quality Institute, всемирного лидера в области сервисной стратегии. Автор книг "Первоклассный сервис как конкурентное преимущество", "Несокрушимые", "Только вперед", "Реальные полномочия", "Лояльный клиент". Джон Шоул был признан гуром сервиса такими изданиями, как USA Today, Time и Entrepreneur. Джон использует передовые обучающие системы, такие как **ЗАПОМНИ МЕНЯ**, чтобы помочь организациям создать культуру сервиса.

Service Quality Institute

4656 Nine Oaks Circle
Minneapolis, MN 55437 -1836
quality@servicequality.com
www.customer-service.com
Тел: +1 (952) 884-3311

Марина Лукьянцева,
Вице-Президент, Россия и СНГ
+1 (408) 637-8730
marina@servicequality.com

 **Service Quality Institute**
The Global Leader in Customer Service Strategy