РЕКТОР
центр корпоративного обучения

Тренинг «Эффективный сервис и работа с клиентом»

rector.by

МЫ — ЭКСПЕРТЫ В **ОБУЧЕНИИ ПЕРСОНАЛА**

Наша миссия

Наша миссия — предложить компании обучение, которое реально сможет увеличить эффективность работы персо нала, качественно улучшить производственную среду и культуру, стимулировать бизнес-процессы организации, ее рост и конкурентоспособность. Сделать хорошо — в наших интересах.

Наша цель

С самого начала мы ставили перед собой цель — высокое качество организации обучения и обслуживания клиентов, актуальную и применимую на практике информацию.

ПОЧЕМУ С НАМИ **КОМФОРТНО РАБОТАТЬ**

Любовь к клиенту

Новый клиент — это как первая любовь. Всегда яркие эмоции, чувства и ощущения. Именно для вас мы разработаем программу обучения с учетом любви к вам и вашему продукту.

Команда экспертов

Обучение персонала ведут практикующие управленцы, руководители структурных подразделений реального бизнеса и профессиональные бизнес-тренеры по авторским методикам и программам.

Вместе навсегда

Мы за долгосрочные союзы: качественно обучим персонал, подберем результативных сотрудников, проведем исследование компаний-конкурентов, выполним кадровый аудит.

ПОЧЕМУ НАМ СТОИТ ДОВЕРИТЬ **ВАШИ КАДРЫ**

160 тренингов

Каждый тренинг адаптируется под потребности вашего бизнеса и уровень знаний ваших сотрудников.

100+ клиентов

Мы обучили и аттестовали более 1000 сотрудников, из которых 180 руководителей.

12 лет работы

Проводим обучение персонала для крупного и среднего бизнеса в городах Беларуси и странах СНГ.

10+ тренеров

Обучение ведут управленцы, руководители структурных подразделений реального бизнеса

Тренинг «Эффективный сервис и работа с клиентом»

Стоимость: оговаривается индивидуально

Тренеры: Татьяна Мацкевич

Продолжительность: 16 часов

Программ тренинга «Эффективный сервис и работа с клиентом»

1. Управление обслуживанием клиентов
• Управление обслуживанием клиентов, что это такое?
• Процесс обслуживания клиентов;
• Общаться, понимать и предвидеть, справляться с нуждами клиентов;
• Как оценить доволен клиент или нет?
• Ожидания клиента;
• Портрет нашего клиента и как ему угодить;
• Выяснение потребностей и возможностей клиента;
• Формирование потребностей с помощью специальных вопросов;
• Управление ожиданиями клиентов.
• Что такое сервис с превышением ожиданий клиентов?

2. Обслуживание клиентов и коммуникации в организации
• Качество обслуживания — конкурентноспособность компании;
• Цикл превосходного сервиса;
• Кто наши клиенты?
• Почему обслуживание клиентов является важным?
• Определение обслуживания;
• Профессионализм в обслуживании;
• Ненавязчивый сервис, в чем он выражается;
• Что нужно делать, чтобы клиенты оставались преданными Вам?
• Как быть ориентированными на клиентов?
• Секрет заинтересованности;
• Что такое отношение и как мы его выражаем;
• Сохранение работоспособности — ваш ключ к успеху.

3. Деловое общение с клиентами. Улучшение сервиса путем улучшения общения
• Создание атмосферы доброжелательности;
• Что происходит в процессе общения с клиентом?
• Что производит на клиентов благоприятное впечатление?
• Этапы общения с клиентом;
• Коммуникации. Модель общения;
• Приветствие, начало и ведение диалога;
• Умение слышать и распознавать реакцию партнера по общению;
• Подстройка к партнеру, доверие и общение;
• Общение и доверие. Приемы эффективного общения;
• Обратная связь с клиентом;

• Понимание и как его достигать;
• Модели поведения в ситуациях делового общения.

4. Конфликты. Работа с жалобами и рекламациями
• Определение клиента;
• Причины, из-за которых клиенты уходят или не возвращаются повторно;
• Что ценит человек?
• Способы реагирования на рекламации, возражения;
• Как снять эмоциональное напряжение клиента;
• Общая процедура рассмотрения жалоб;
• Как управлять своими эмоциями и снимать стресс.

Татьяна Мацкевич

БИЗНЕС-ТРЕНЕР, АВТОР ПРОГРАММ ПО ПОСТРОЕНИЮ КАЧЕСТВЕННЫХ ПРОДАЖ И КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Опыт проведения бизнес-тренингов и семинаров с 1999 года.
Более 300 проведенных корпоративных бизнес-тренингов.
Автор собственных тренинговых программ в сфере продаж, коммуникаций и управленческого мастерства.

Мацкевич Татьяна — коуч, бизнес-тренер, консультант по кадровому развитию и специалист в области командообразования. Более 20 лет занимается построением систем продаж и сервиса, тонкостям коммуникации с клиентами, искусству общения в конфликтных ситуациях. Имеет большой опыт проведения корпоративных командных выездных тренингов.

На счету Татьяны более 300 корпоративных тренингов для таких крупных компаний, как Tez Tour, медицинский центр «Лодэ», Web Marketing, СООО «Хенкель Баутехник», Prosushi, Автоматизированные технологии туризма, Протокольная служба Администрации Президента РБ, АиФ в Белоруссии, СООО «Деловая сеть», ОАО «Приорбанк», «Гостиница «Пекин-Минск»», группа компаний «Трайпл», Белтелерадиокомпания.

Образование:
• Аспирантура Европейского Гуманитарного Университета;
• Белорусский государственный университет, юридический факультет;
• Белорусский государственный университет, социальная психология;
• Белорусский государственный педагогический университет им. М. Танка.
• Коуч Мастер, Сертифицированный курс Джека Макани, ICTA, квалификация Ситуационный коуч;
• Центр системного консультирования и обучения «Александрина» (г. Санкт-Петербург), Школа бизнес-тренеров;
• «Тренинг тренеров», Елена Сидоренко;
• Бизнес-школа ИПМ, Веревочный курс.

Автор и тренер программ:
• Современные продажи: как получить максимально желаемый результат;
• Королевский сервис и общение класса «ЛЮКС»;
• Эффективные коммуникации и отличный сервис;
• Управленческая ответственность и эффективные инструменты мотивации персонала;
• Личная и профессиональная эффективность;
• Тренинг развития командных отношений.

НАМ ДОВЕРЯЮТ

Компании, которые уже доверили нам обучение персонала

ZTE
SAINT-GOBAIN
SORAINEN
MILAVITSA
velcom
GRUNDFOS
DAMCO
HOME CREDIT BANK
БелВЭБ
RHENUS LOGISTICS
SOS CHILDREN'S VILLAGES
zepter Bank
БЕЛРЕАС
SLS group
MODUS GROUP
ALIDI
РН-ЗАПАД
бизнес-инфо
БЕЛРУСИНВЕСТ
BEIJING HOTEL Minsk
МИНСК
ABH
МТС
ProStore
ДАТАСТРИМ
Агентство Владимира Гревцова
MART INN
JOFRE LABORTECHNIK
Sfg

РЕКТОР
центр корпоративного обучения

Хотите повысить экспертность команды - давайте осудим

+375 (44) 544-00-22
https://rector.by/
info@rector.by
Минск, ул. В.Хоружей, 3