

КАРТА ТРЕНИНГОВ И СЕМИНАРОВ

для продавцов и
руководителей



Константин Журавлёв

Бизнес-консультант, бизнес-тренер

Практика — лучшая тренировка.
Сайт: prodvizeniye.ru



Тренинг «Качественное обслуживание и первоклассный сервис в работе с VIP клиентами»

Основная цель тренинга:

- Познакомить участников тренинга с основами работы с VIP клиентами
- Дать понимание что такое первоклассный сервис в работе с клиентами
- Увеличить уровень лояльности VIP-клиентов к компании за счет повышения сервиса клиентской работы
- Освоить навыки профилактики и работы с конфликтами

Для кого: Менеджеры по продажам, Торговые представители, Супервайзеры, Региональные/Территориальные менеджеры, Менеджеры по работе с VIP – клиентами, КАМ, Руководители отделов продаж, Коммерческие директора, Собственники бизнеса.

Оптимальное количество участников тренинга: 4 - 12 человек.
Если количество участников более 12 человек, то формируется 2 группы.
Для малых групп, численностью менее 4 человек, обучение проводится в индивидуальном формате – персональный коучинг.

Продолжительность предлагаемой программы: 16 часов
(2 дня по 8 часов)

Рекомендуемое время обучения по программе: от 16 часов.

Программа тренинга «Качественное обслуживание и первоклассный сервис в работе с VIP клиентами»

Позиционирование себя и компании в работе с клиентами

- ▶ Инновационный подход к общению с клиентами. VIP-клиент: кто он и чего хочет.
- ▶ Роль подразделения и отдельного сотрудника в обеспечении доходности предприятия.
- ▶ Формирование понимания участниками назначения своей должности.
- ▶ Жизненная стратегия сотрудника, ее проявление в работе.
- ▶ Работа с собственными негативными убеждениями и установками.
- ▶ Новая идентификация себя и компании.
- ▶ Правильное позиционирование менеджера компании.

Как компании обеспечить первоклассный сервис

- ▶ «Функциональный хаос». Как этого избежать? Основные составляющие деятельности.

- ▶ 3 уровня удовлетворенности клиента, их последствия для компании. Ожидания и реальность
- ▶ Сервис экстра-класса: стандарты качества обслуживания VIP- клиента
- ▶ Принцип Я-причина: реактивность и проактивность в работе с VIP- клиентами.
- ▶ Правило вежливого отказа клиенту в случае невозможности удовлетворить просьбу.
- ▶ Правильная установка во взаимодействии с клиентом. Что такое партнерские отношения?

Правила взаимодействия с VIP клиентами

- ▶ Что мы знаем о нашем клиенте?
- ▶ Варианты и способы взаимодействия с клиентом: телефон, письма, встречи. Ситуации их оптимального использования.
- ▶ Развитие отношений с клиентом. Инициирование и периодичность коммуникации. Основные принципы.
- ▶ Этапы телефонной коммуникации.
- ▶ Классификация составляющих телефонной коммуникации.
- ▶ Определение главной составляющей при общении по телефону.
- ▶ Внедрение базовых правил работы с клиентом.
- ▶ «Плохие новости»: алгоритм коммуникации с VIP-клиентом в ситуациях изменения условий сотрудничества, ошибки или несоблюдение сроков и т.п.

Модель индивидуальных различий клиента.

- ▶ Модель индивидуальных различий DISC.
- ▶ 4 поведенческих профиля VIP- клиентов в соответствии с моделью.
- ▶ Особенности восприятия информации и ожидания от компании VIP-клиентов разных типов.

**Работа с клиентами, если
возник конфликт,
претензия или жалоба.**

- ▶ Правила и рекомендации по взаимодействию с клиентами каждого типа
- ▶ Определение понятия жалоба/претензия/возражение и ее значение для сотрудника и Предприятия.
- ▶ Истоки возникновения жалобы/претензии.
- ▶ Почему клиенты жалуются? Причины негативных эмоций клиента.
- ▶ Алгоритм работы с претензией и жалобой.
- ▶ Основные «тонкости» алгоритма, что имеет значение при его использовании.
- ▶ Понятие и структура конфликта.
- ▶ Ситуации конфликта
- ▶ Феноменология конфликта: структура, причины, закономерности
- ▶ Предупреждение конфликта. Конфликтогены, провоцирующие клиента на агрессию: вербальные, паравербальные, невербальные
- ▶ Алгоритм и техники взаимодействия с VIP-клиентом в ситуации конфликта

Формат проведения – максимально практичный интерактивный тренинг навыков:

- **30% практика: участники отрабатывают навыки в упражнениях, работая в парах, тройках, малых группах, деловые и ролевые игры.**
- **40% теория: интерактивные мини-лекции, демонстрация навыков, обсуждение результатов с тренером, групповые дискуссии и ответы на вопросы участников.**
- **30% анализ реальных, практических кейсов бизнес-тренера и кейсов участников.**

Журавлёв Константин Александрович. Бизнес-тренер, практик.

Опыт в продажах на рынках B2B и B2C более 17 лет.

Прошел последовательно путь от Торгового представителя до Директора по продажам в РФ, крупного производственного холдинга с оборотом более 21 млн.\$

Предприниматель. Руководитель консалтингового агентства «Продвижение» г. Самара www.prodzeniye.ru

Специализация бизнес-тренера:

- построение эффективных систем продаж и систем дистрибьюции для производственных компаний, с современной маркетинговой поддержкой.
- подбор менеджеров и руководителей продаж.
- обучение сотрудников навыкам продаж, переговоров и управления продажами.

Резюме специалиста доступно по ссылке:

<https://drive.google.com/file/d/1dcSCnPOVgjbNbkzw2HWLBYvR2IaxsVHQ/view?usp=sharing>

Запишитесь на бесплатную консультацию по тренингу (до 30 мин.), с экспертом по построению отделов продаж и обучению сотрудников, по личному номеру телефона: +7(987)160-19-45 (WhatsApp Viber Telegram)

**ЗАПИСАТЬСЯ НА БЕСПЛАТНУЮ
КОНСУЛЬТАЦИЮ ПО ТРЕНИНГУ**
WhatsApp



Консалтинговая компания «ПРОДВИЖЕНИЕ»

**Адрес тренингового центра: г. Самара, Московское шоссе, 49 4 этаж,
бизнес-центр «Prostorium»**

**Телефон: +7 (987) 160-19-45
+7 (846) 205-16-25
E-mail: sale@prodzeniye.ru**

**Facebook: [fb.prodzeniye.ru](https://www.facebook.com/prodvizeniye.ru)
Instagram: [topsales63](https://www.instagram.com/topsales63)
Сайт: www.prodzeniye.ru**