

Эффективное обслуживание VIP – клиентов, или Высокие отношения

Управление продажами

Москва

16 академических часов

Семинары и тренинги

Сертификат

Программа обучения

Психология VIP-клиентов

- Кто такие VIP – клиенты? Куда уходят наши клиенты? Типология VIP-клиентов
- Специфические потребности VIP-клиентов (качество услуг, контроль, уважение к статусу, внимание)
- Мышления VIP-клиентов: влияние, воздействие, контроль, престиж
- Условия, при которых VIP-клиент недоволен и возражает. Условия, при которых VIP-клиент соглашается и заключает сделку
- Ожидания VIP-клиентов

Профессиональный имидж сотрудника компании, работающего с VIP-клиентами

- Имидж компании. Имидж сотрудника. Бизнес стиль и основы делового этикета
- Знания, умения, навыки и личные качества при работе с VIP – клиентами
- Барьеры, личные установки в общении, возникающие у сотрудников, работающих с VIP – клиентами, и пути их профилактики и устранения
- Возможности и преимущества сотрудника, работающего с VIP – клиентами
- Признаки уверенного поведения. Внутренние и внешние ресурсы

Технология обслуживания VIP-клиентов

- Бизнес-процесс обслуживания VIP-клиентов
- Особенности установления доверительных отношений VIP – клиентами
- Прояснение ситуации: сбор и анализ информации; вопросы и приемы активного слушания
- Техника «язык пользы», техника «опора на ключевые слова клиента», техника «присоединение» и др. техники для закрепления позитивного общения
- Применение техник в процессе обслуживания

Особенности взаимодействия с VIP-клиентами

- Основные правила общения с VIP-клиентами (вербальные и невербальные)
- Работа с разными типами VIP-клиентов
- Правила и ошибки в работе с позитивными, негативными и конфликтными клиентами
- Стратегии разрешения конфликтных ситуаций (по Томасу)
- Методы профилактики конфликтных ситуаций
- Возражения, жалобы, претензии и вопросы
- Саморегуляция и контроль
- Ошибки при работе с критикой VIP-клиента (оправдание, контратака, игнорирование, подкуп)
- Завершение взаимодействия с VIP-клиентом

Предоставление Высокого сервиса и организация долговременных отношений с VIP-клиентом

- Понятие сервиса. Сервис Стандартный и Высокий
- Стандарты Высокого обслуживания
- Что значит «установить долговременные отношения с VIP-клиентом»? Для кого они важны?
- Методы организации долговременных отношений с VIP-клиентом
- Формула успеха. Самомотивация на эффективную работу
- Завершение тренинга. Вопросы участников

По окончании обучения выдается сертификат:



Преподаватели



Проколова Оксана Сергеевна - сертифицированный бизнес-тренер, автор тренингов и семинаров по клиентскому сервису. Основные клиенты: ООО «Росгосстрах», Мебельная фабрика «Шатура», ЛедиКупон и др.

Тарифы на участие

	очный
	Живое присутствие на обучении у нас в учебном центре
Стоимость обучения	17 500 руб.
Время обучения	11:00-18:00 С отрывом от работы
Материалы курса в электронном виде для скачивания	☐
Именной документ об обучении	☐
Доставка документов курьерской службой или почтой России	☐

Отправьте нам сообщение

Возможность живой консультации у эксперта	<input type="checkbox"/>
Возможность постоплаты по гарантийному письму	<input type="checkbox"/>
Пакет участника (ручка, блокнот, печатный раздаточный материал)	<input type="checkbox"/>

При регистрации 2-х и более человек через официальный сайт www.semipalpa.ru - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

При регистрации физического лица (плательщик – физическое лицо, а не организация) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.