

Программа мастер-класса «Правильная коммуникация в процессе оказания услуг»

Время	Содержание	Результат
2 часа	Основные правила оказания услуг ▪ Формула формирования впечатлений ▪ «Следствия» формулы: ○ Правило компенсации организационных слабостей человеческим фактором ○ Влияние результата на ожидания ○ Разное восприятие ошибок ▪ Типы отношений в процессе оказания услуг (долгосрочные отношения, разовое обслуживание, «моргающий» контакт) ▪ «Эмоциональный банковский счет» как основа построения долгосрочных отношений и «моргающего контакта»	Участники понимают, как у заказчиков и клиентов формируются впечатления при оказании услуг, что выступает основной для долгосрочного и/или повторяющегося сотрудничества.
2 часа 30 минут	Особенности коммуникации в типичных ситуациях работы с заказчиком/клиентом ▪ «Карта заинтересованных сторон»: ○ Роли «на стороне клиента» ○ Понятие и технология составления карты заинтересованных сторон ○ Понятие «лицо, принимающее решение» (ЛПР) ▪ Алгоритмы работы в ситуации: ○ Получение запроса ○ Представление результатов ○ Статус-встречи в ходе процесса	Участники понимают, какие роли есть «на клиентской стороне» в процессе оказания услуг, каковы запросы у разных ролей клиента и как с ними работать
2 часа 30 минут	Работа в сложных ситуациях ▪ Алгоритм работы с жалобой/претензией ▪ Техники удержания личного рабочего эмоционального состояния в сложных клиентских ситуациях ▪ Продуктивные техники убеждения клиента	Участники понимают, что делать, если возникла претензия, или необходимо провести убеждающее воздействие
1 час	Что делать для улучшения системы общения с заказчиком/клиентом ▪ Основные рекомендации по улучшению всей системы взаимодействия с заказчиком/клиентом	Участники понимают, как сделать систему общения в процессе оказания услуг более «надежной» (блок проводится с учетом особенностей аудитории: исполнители или руководители)

Продолжительность обучения: 1 день

Формат обучения:

- оффлайн (очный) тренинг

Иные форматы обучения:

- программа может быть «адаптирована под нужды конкретного заказчика (сокращены/развернуты темы, изменены форматы обучения)