

# ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

## "Клиентоориентированность персонала"

### Описание программы:

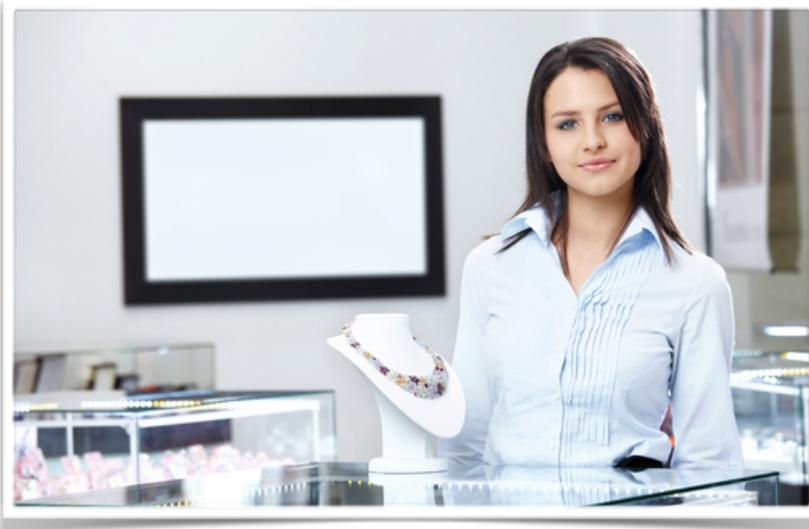
- ✦ Программа тренинга для продавцов - консультантов ювелирных украшений прошедших тренинг "Активные продажи". Программа рассчитана на 16 ак. часов (2 дня).

### Цель тренинга:

- ✦ Развитие профессиональных компетенций персонала необходимых для максимально выраженной клиентоориентированной работы.

### Задачи:

- ✦ Ознакомить с существующей классификацией сервиса;
- ✦ Ознакомить с характерными потребностями клиентов. Научить определять доминирующие потребности;
- ✦ Оптимизировать коммуникативные техники делового общения с клиентами;
- ✦ Отработать навыки вовлечения клиента в демонстрацию ювелирных украшений;
- ✦ Отработать навыки взаимодействия с клиентами в ситуациях психологического сопротивления.



### Ожидаемый результат для организации:

- ✦ Повышение лояльности клиентов за счёт овладения участниками навыков клиентоориентированной работы;
- ✦ Развитие профессионализма продавцов-консультантов.

### Ожидаемый результат для участников:

- ✦ Овладение техниками клиентоориентированной работы;
- ✦ Практическое освоение техник работы с "трудными" клиентами;
- ✦ Повышение уверенности в работе с клиентами;
- ✦ Отработка навыков работы с ожиданиями и интересами клиентов с учетом интересов и ресурсов компании.

### Особенность программы:

Программа направлена на развитие компетенций консультантов необходимых для поддержания высокого уровня сервиса. Сервисный подход в работе с клиентами как конкурентное преимущество среди конкурентов, предлагающих на рынке практически идентичные украшения. Понимание особенности удовлетворения потребностей *покупателя и клиента*.



### Основные темы тренинга:

- ✦ Сервис и клиенты. Составляющие клиентоориентированной работы персонала;
- ✦ Потребности клиента и покупателя. Ситуационные потребности клиента. Особенности определения доминирующей потребности;
- ✦ Коммуникативные техники консультанта. Структура взаимодействия с клиентом. Сценарий разговора и действенная коммуникация;
- ✦ Психологическое сопротивление клиента. Влияние индивидуальных особенностей на появление оценочных суждений и возражений;
- ✦ Болевые точки разговора (потенциально опасные ситуации с точки зрения появления предпосылок недоверия, конфликта).

### Сервис как он есть. Знай клиента:

- ✦ Три уровня сервиса: Сервис как подарок; Сервис как ожидание; "VIP-сервис"- сервис превосходящий ожидания;
- ✦ Оценка сервиса клиентом: "*Качество-Оперативность - Эмпатия консультанта*";
- ✦ Сходства и различие в понимании клиентом и компанией "*Клиентоориентированный подход в работе*";

### Потребности клиента в сложившейся ситуации:

- ✦ Отличительная черта потребностей клиента от потребностей покупателя;
- ✦ Потребность в решении проблемы;
- ✦ Потребность в приложении усилий;
- ✦ Потребность в контроле над ситуацией;
- ✦ Потребность в собственной значимости;
- ✦ Потребность в понимании позиции клиента;
- ✦ Потребность в адекватной стоимости;
- ✦ Определение доминирующей потребности клиента.

### Коммуникативные техники. Роль и место в структуре взаимодействия с клиентом:

- ✦ Структура взаимодействия с клиентом. Техники развития разговора с неразговорчивыми клиентами;
- ✦ Проблема поиска проблемы: "*...принеси то не знаю что*";
- ✦ Индивидуальные особенности и их влияние на коммуникативный процесс и межличностное восприятие;
- ✦ Сценарии и "*действенная коммуникация*" как основные инструменты управления общением;
- ✦ "Слова - Числа - Образы - Интеракция". Особенности построения эффективной презентации;

### Психологическое сопротивление клиента:

- ✦ "За деревьями леса не видит". Индивидуальные особенности восприятия и внимания;
- ✦ Особенности психологического ранжирования ценностей;
- ✦ Преодоление сопротивлений клиента;

### Болевые точки разговора. Профилактика недоверия, конфликта:

- ✦ *Эмоции - Представления - Знания*, что в фундаменте доверия?;
- ✦ Возможные конфликтные ситуации в работе с клиентом;
- ✦ Поведение консультанта в подобных ситуациях.