

15 августа - РАБОТА С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ. ИНСТРУМЕНТЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ, РЕКЛАМАЦИЙ

ДЛЯ КОГО:

- Всех тех, кто непосредственно контактирует с Клиентами.

ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

Научить персонал предоставлять культурное обслуживание Клиентам в соответствии с общепризнанными требованиями стандартами, а также приобрести дополнительное конкурентное преимущество компании.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА:

Трудные Клиенты:

- Трудные Клиенты – часть профессиональной жизни сотрудника розницы;
- Откуда берутся трудные люди и что с этим делать;
- Лояльность Клиента Vs равнодушие продавца;
- Особенности разрешения конфликтов. Почему люди слушают и не слышат.

Навыки, необходимые для разрешения конфликтов:

- Эмоциональная компетентность;
- Умение слушать и слышать;
- Умение управлять разговором;
- Навык владения голосом и снижения эмоционального напряжения;
- Навык уверенной (но не самоуверенной) реакции.

Разрешение трудных разговоров:

- Общий алгоритм действий в ситуации трудного разговора;
- Что мы можем предотвратить: фразы-табу, интонация-табу, действия-табу;
- Виды конфликтов (конфликтные возражения, рекламации, эмоциональный скандал).
- Модели поведения Клиентов;
- Реакция на критику
- Если Клиенту необходимо отказать. Правила вежливого отказа.

Особые ситуации:

- Клиент оскорбляет;
- Клиент перебивает и не хочет ничего слушать;
- Клиент затягивает разговор, постоянно возвращаясь к уже отработанному вопросу.

Стрессоустойчивость сотрудника:

- Этапы карьеры в компании и как это отражается на работе;
- Профессиональное выгорание и как оно отражается на отношениях с Клиентами;
- Диагностика собственного состояния;
- Правила экспресс-восстановления.

Продолжительность тренинга: 10 академических часов (с 10.00 до 18.00)

Автор и ведущая: Оксана Рапацевич

КОНСУЛЬТАНТ ПО РАЗВИТИЮ КОММЕРЧЕСКИХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ В РОЗНИЦЕ



Оксана Рапацевич. Партнер и тренер-консультант PRORETAIL, сертифицированный бизнес-тренер Института Бизнеса и Кадровых Технологий, г. Москва. Первый опыт в качестве внутреннего тренера получила в розничных компаниях как ТЦ «Корона», «ТДМ», «NafNaf». Отлично владеет методическими основами разработки программ тренингов под заказ клиента. Специализация: эффективная презентация, навыки наставничества, подготовка внутренних тренеров, сервисная политика и т.д. Участница бизнес-конференций, куратор конференции Биржи Деловых Контактов "Торги и Закупки", автор многочисленных статей и экспертных мнений по вопросам системы внутреннего обучения и построения сервисной политики.

Корпоративные клиенты **PRO RETAIL:**
Корпоративные клиенты **PRO RETAIL:**



И многие другие.



Курс может быть адаптирован под специфику непосредственно Вашего бизнеса и проведен в корпоративном формате.

Стоимость обучения: 5500 000 бел. руб.

В стоимость включены: работа с тренером, раздаточные материалы, которые содержат информацию, полезную для усвоения учебного материала и внедрения полученных знаний в практику, а также кофе-паузы.

Скидка равна количеству лет профессионального опыта в торговле!

АКЦИЯ: 3+1 (3-и сотрудника от компании – 4-ый бесплатно)

АКЦИЯ: При покупке 3 тренингов Вы можете на каждом отправить Вашего профильного специалиста.

Стоимость одного любого тренинга отдельно: 2 200 000 бел. руб.

!По окончании курса участникам выдается Сертификат.

За дополнительной информацией обращайтесь к персональному менеджеру по корпоративному обучению и развитию:

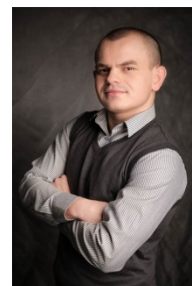
Дмитрий Бутько

Тел.: +375 17 390-00-09

Моб.: + 375 44 751-52-01

E-mail: butko@pro-retail.by

Сайт: www.pro-retail.by



Новости и полезные материалы от "Pro Retail" на Facebook:

<https://www.facebook.com/BYproretail>