

Клиентоориентированный персонал: повышение качества обслуживания клиентов

Сегодня большая часть компаний понимает, насколько сильно клиентоориентированность сотрудников влияет на успешность привлечения и удержания клиентов, а значит на привлечение и удержание доходов компании.

На семинаре будут рассмотрены критерии и способы оценки сотрудников, принципы обучения клиентоориентированности и один из самых востребованных вопросов — как создать такой настрой, такую мотивацию у сотрудников, чтобы они могли искренне заботиться о клиентах, оказывать лучший сервис, получая от этого удовольствие.

Внимание! Вы можете посетить полный курс [Директор по клиентскому сервису. Организация сервиса на предприятии](#)

Расписание

Город: Москва

Дата:

- 13 ноября `19
- 12 февраля `20
- 14 мая `20
- 12 августа `20

В результате обучения вы:

- узнаете, как сделать своих сотрудников клиентоориентированными
 - разработаете модели компетенций сотрудников, осуществляющих сервис
 - научитесь правильно подбирать способы нематериальной мотивации сервисного поведения
 - разберете принципы и технологии обучения сервисному поведению
 - узнаете, как контролировать качество сервисного поведения сотрудников
 - поймете, от чего зависит клиентоориентированность персонала
-

Программа семинара

Управление качеством сервисного поведения сотрудников

- Определение желаемой модели сервисного поведения сотрудников
- Построение модели компетенций сотрудника, предоставляющего сервис
- Использование модели компетенций для управления сервисным поведением

Практикум «Разработка модели компетенций сотрудника, осуществляющего сервис»

Мотивация сотрудников к сервисному поведению

- Принципы материальной мотивации сотрудников, осуществляющих сервис
- Примеры материальной мотивации сервисного поведения
- Нематериальная мотивация сервисного поведения
- Примеры нематериальной мотивации сервисного поведения

Практикум «Выбор способов нематериальной мотивации сервисного поведения для своей компании»

Обучение сервисному поведению

- Принципы и технологии обучения сервисному поведению
- Система поддержки после обучения: внедрение полученных знаний и инструментов в работу
- Хвалим и критикуем: корректируем поведение сотрудников с помощью техник обратной связи
- Примеры программ обучения для сотрудников, осуществляющих сервис

Практикум «Способы повышения эффективности обучения для своей компании»

Контроль качества сервисного поведения сотрудников в организации

- Способы контроля сервисного поведения сотрудников
- Внутренняя и внешняя оценка качества сервисного поведения
- «Тайный покупатель» как инструмент оценки качества сервиса

Практикум «Выбор инструментов контроля качества сервисного поведения»

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **13400 руб.** с учетом всех налогов.

В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
 - Кофе-паузы
 - [Сертификат Moscow Business School](#)
 - [Удостоверение о повышении квалификации*](#)
 - [Диплом о профессиональной переподготовке**](#)
-

Преподаватели семинара

- **Лебединская Антонина Игоревна**

Сертифицированный бизнес-тренер, специалист в области продаж, эксперт-практик в сфере управления и развития персонала, личной эффективности