Moscow Business School

Прибыльный сервис: стандарты, которые увеличивают продажи

Формат обучения: Онлайн

Срок обучения: 1 час

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

Организация клиентского сервиса

- Что такое клиентский опыт и почему он важнее цены и продукта

Архитектура сервиса

- Стратегия, сценарий и контроль точек контакта

Как внедрить архитектуру сервиса

- 5 практических рекомендаций

Пирамида сервисности

- От закрытия базовых потребностей до сервисной стратегии

Критерии оценки сервиса

- Семь главных принципов актуального сервиса

Показатели клиентского сервиса

- 7 важных показателей

Сервисные стратегии компании

- 5 прибыльных стратегий

Актуальные правила и стандарты сервиса

- 8 актуальных стандартов