



634003, г. Томск, ул. Бакунина, 17-а  
Тел./факс: (83822) 65-21-08  
Тел.: (83822) 65-18-64, 65-16-13  
e-mail: mmks-seminar@mail.ru  
<http://mmks-tomsk.com>

**АНО «Международный менеджмент, качество, сертификация»  
приглашает принять участие в семинаре**

**«Клиентоориентированность персонала первой линии»**

**Цель курса:**

- ✓ овладение сотрудниками, работающими в личном контакте с клиентом нормами делового общения;
- ✓ овладение сотрудниками знаниями об управлении голосом, о правилах невербального общения;
- ✓ овладение знаниями о правилах поведения навыками поведения в конфликтных ситуациях.

**Целевая аудитория:**

Администраторы, менеджеры торгового зала, медрегистраторы

**Программа тренинга**

№	Наименование темы	Часы
1	Взаимодействие с клиентом. Наши клиенты: какие они? Статус клиента. Умение удовлетворить запрос клиента. Типы клиентов. Работа с VIP-клиентами: их ожидания. Умение держать в фокусе внимания несколько человек. Важность первого впечатления. Боевой арсенал специалиста первой линии: взгляд, поза, жесты, работа с голосом. Умение распоряжаться информацией. Техника конструктивного отказа.	4
2	Практическое задание «Приветствие и первое впечатление». Тренинг невербального общения.	1
3	Правила делового общения с клиентом. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. Речевые клише	4

	<p>Формирование позитивного отношения к профессии. Значимость вклада сотрудника, встречающего клиента в общий успех работы.</p> <p>Разница взаимодействия с клиентом непосредственно и дистанционно. Управление голосом. Умение с помощью голоса расположить клиента к себе и учреждению. Способы управления собственным голосом. Управление эмоциями.</p> <p>Эффективность личного разговора. Как построить разговор, чтобы он был максимально эффективным. Позитивность речи (большой секрет успешных в общении людей). Слова и фразы, вызывающие негативную реакцию. Секреты эффективного приема информации, умение слушать и слышать.</p>	
4	Тренинг ведения личных коммуникаций	1
5	<p>Принципы работы с «трудными» клиентами, «профилактика» конфликтных ситуаций.</p> <p>Причины и виды конфликтов. Решение конфликтных ситуаций.</p> <p>Жалоба как подарок. Технология решения конфликтов.</p> <p>Методы понижения эмоционального напряжения. Навыки эмоциональной устойчивости.</p> <p>Приемы самовосстановления и саморегуляции специалиста первой линии.</p> <p>Как специалисту первой линии все успеть (тайм-менеджмент) .</p> <p>Способы поведения, нейтрализующие конфликты.</p> <p>Методы предупреждения профессионального выгорания.</p>	5
6	Деловая игра «трудный клиент»	1
	Итого	16

**Методы работы на семинаре:** групповые дискуссии, деловые игры, практикумы, упражнения.

**Результаты для участников:** развитие навыков общения при личном взаимодействии, работы с трудными клиентами, применения приемов эмоциональной устойчивости.

**Обучение проводят:** высококвалифицированные специалисты, имеющие большой практический опыт по проведению обучения и консультаций.

**Продолжительность:** 2 дня

**График проведения:** с 10.00 до 17.00 с перерывом на обед и двумя кофе-брейками.

Место проведения: г. Томск, ул. Бакунина, 17а.

По итогам обучения выдается сертификат.

**Стоимость участия одного человека в семинаре 5000,00 рублей.**

В стоимость участия входят авторские раздаточные материалы, кофе-паузы.

Предусмотрена гибкая система скидок\*:

№	Категории	Скидки
1	Два участника от одной компании	2%
2	Три и более участника от одной компании	3%
3	Наши постоянные клиенты	2%
4	Бонус за приведенного с собой коллегу из другой организации	2%

**Наши реквизиты:**

Автономная некоммерческая организация «Международный менеджмент, качество, сертификация» (АНО «ММКС»)

634003, г. Томск, ул. Бакунина, 17А,

ИНН/КПП 7017111939 / 701701001,

р/с 40703810723010000007 в филиале ОАО «УралСиб» в городе Томске,

к/с 30101810000000000702,

БИК 046910702

**Данное письмо служит основанием для оплаты.**

**Но предварительно перед оплатой стоимость необходимо уточнить у менеджера.**

Директор АНО «ММКС»



А.В. Петиченко

