



634034, 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

Руководителю организации

**АНО «Международный менеджмент, качество, сертификация»
приглашает принять участие в семинаре
«Клиентоориентированность персонала.
Сервис обслуживания – преимущество в бизнесе».
19 – 20 сентября 2019г.**

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 обучения

№	Наименование темы
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.
2	Практическое задание «Приветствие и первое впечатление». Отработка навыков невербального общения.
3	Сервис. Правила делового общения с клиентом. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. Речевые клише Формирование позитивного отношения к профессии. Значимость вклада сотрудника, встречающего клиента в общий успех работы. Разница взаимодействия с клиентом непосредственно и дистанционно. Управление голосом. Умение с помощью голоса расположить к себе клиента к себе и компании. Управление эмоциями. 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.
4	Отработка навыков личных коммуникации
5	Принципы работы с «трудными» клиентами, «профилактика» конфликтных ситуаций. Причины и виды конфликтов. Решение конфликтных ситуаций. Жалоба как подарок. Технология решения конфликтов. Способы поведения, нейтрализующие конфликты. Методы понижения эмоционального напряжения. Навыки эмоциональной устойчивости. Приемы самовосстановления и саморегуляции специалиста. Как специалисту первой линии все успеть (тайм-менеджмент) .

6	Деловая игра «трудный клиент»
	Итого

Результаты для участников: По окончании курса слушатели усовершенствуют навыки общения при личном взаимодействии с клиентами, научатся применять приемы эмоциональной устойчивости.

Методы работы на семинаре: групповые дискуссии, деловые игры, практикумы, упражнения.
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: 5 300 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

ОКПО 73747907 ОКВЭД 80.30.3 80.22.22 80.42

ОГРН 1057000099804

БИК 045004850

ИНН 5404154492

КПП 540401001

Расчетный счет № 40703810709540000003

Кор. счет: 30101810100000000850

Т/ф. 8(3822) 65-21-08, т/ф 8(3822) 65-18-64

E-mail: mmks-tomsk@mail.ru

Данное письмо служит основанием для оплаты.

Но предварительно перед оплатой стоимость необходимо уточнить у менеджера.

Директор АНО «ММКС»



А.В. Петиченко

