

**ПАКЕТЫ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ,**

**РАЗРАБОТАННЫЕ КОМПАНИЕЙ «SELFIE: БИЗНЕС-ТРЕНИНГИ», 2017 г.**

**4. СЕРВИС И КЛИЕНТСКАЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Название этапа*** | ***Цель этапа*** | ***Содержание этапа*** | ***Сроки*** |
| Подготовка к тренингу | *Цель:** Сформировать группу по обучению
* Актуализиро-

вать знания сотрудников о компании, продукте/услуги (преимущества, выгоды, УТП) | * Встреча с ответственным лицом по обучению для определения проблемных точек работы отдела в целом и работе отдельных сотрудников при работе с клиентами
* Формирование группы для прохождения обучения
* Изучение преимуществ своего продукта/услуги, преимуществ компании и специфике деятельности организации
* Выбор критериев оценки обучения
* Постановка задач обучения
* Составление списков участников тренинга
 | от 7до 60 дней |
| Первичный аудит | *Цель:*проанализировать уровень профессиональ-ных компетенций сотрудников | Первичный аудит состоит из выбора метода оценки и определяется в зависимости от задачи. Первичный аудит включает в себя:1. *Анкетирование –* метод сбора данных о сотрудниках, состоящий из ряда вопросов, направленных на выявление их профессиональных и личностных особенностей. Этапы анкетирования:
* Разработка анкеты для сотрудников, направленных на обучение
* Проведение анкетирования сотрудников, позволяющее определить уровень их профессиональных компетенций
* Анализ результатов анкет сотрудников
* Составление отчета по результатам анализа данных анкетирования, который содержит обобщающие данные об уровне знаний, умений и навыков сотрудников, об особенностях их мотивации, о трудностях, возникающих на разных этапах телефонных переговоров.
1. *Анализ видеозаписи сотрудников во время работы с клиентами –* этоанализ видеозаписей реального взаимодействия сотрудников с клиентами, позволяющих сделать вывод о применяемых техниках и приемах, об ошибках допускаемых ими при работе с клиентами. Этапы:
* Просмотр видеозаписей
* Анализ видеозаписей
* Составление отчета по результатам видеоанализа, выделение основных трудностей и ошибок, составление рекомендаций
1. *Тайный клиент*
* Приход тренера или его помощника, в качестве клиента
* Анализ ошибок, допускаемых сотрудниками на различных этапах работы с клиентом
* Составление отчета на основе анализа взаимодействия сотрудников с «тайным клиентом».
 | от 7до 60 дней |
| Составление программы обучения | *Цель:* составить программу с учетом данных аудита | Программа обучения является индивидуальной и составляется с учетом полученного анализа на основе проведенного первичного аудита и сформулированных рекомендаций. | от 7до 30 дней |
| Тренинг(1 уровень)*Стандарты сервиса* | *Цель:* познакомить участников с механизмами формирования клиентской удовлетворённости и освоить техники, позволяющие положительно влиять на клиентов, стимулировать их к завершению сделки и формировать лояльность. | *Результаты участников:** Познакомятся с механизмами формирования клиентской удовлетворенности, концепциями сервиса, осознают значимость стандартов сервиса и необходимость их применения.
* Осознают значимость уровня эмоционального интеллекта для сотрудников сферы сервиса, получат навыки управления невербальными каналами коммуникации.
* Отработают вербальные и невербальные приемы подстройки под клиента при установлении контакта.
* Отработают техники уточнения запроса клиента, научатся задавать эффективные запросы.
* Научатся оперировать преимуществами компании и отдельных специалистов и фокусировать внимание клиента на выгодах для него.
* Познакомятся и отработают алгоритм работы с возражениями и методы ответа на возражения.
* Научатся влиять на клиента на этапе завершения сделки.
* Отработают навыки и новые техники в бизнес-кейсах по итогам которых получат развивающую обратную связь от тренера и участников.
 | 1-2 дня (от 8 до 16 ак.ч.) |
| Посттренин-говое сопровождение | *Цель:* более быстро внедрить полученные знания, умения и навыки, полученные на тренинге. | Участники тренинга, прошедшие первый этап обучения, проходят посттренинговое сопровождение для закрепления знаний, умений и навыков, полученных на тренинге.Посттренинговое сопровождение может включать одно или несколько направлений:* Консультация с тренером
* Анализ тренером видеозаписи сотрудников во время обслуживания клиентов
* Формулирование рекомендаций на основе описанных сотрудниками трудностей
 | от 7до 60 дней |
| Тренинг(2 уровень)*Сервис и клиентская удовлетворен-**ность* | *Цель:* обучить техникам влияния на клиентскую удовлетворен-ность | *Результаты участников:** Познакомятся с механизмами формирования клиентской удовлетворенности.
* Изучат факторы, влияющие на клиентскую удовлетворенность
* Осознают значимость уровня эмоционального интеллекта для сотрудников сферы сервиса.
* Отработают вербальные и невербальные приемы подстройки под клиента.
* Освоят в игровых ситуациях инструменты влияния на клиентскую удовлетворенность.
* Изучат приемы формирования лояльности клиентов
 | 1-2 дня (от 8 до 16 ак.ч.) |
| Посттренин-говое сопровож-дение: Работа над ошибками | *Цель:* устранение ошибок в работе с клиентами | Для того, чтобы более быстро и эффективно ассимилировалась новая информация и укрепились новые навыки ведется еженедельный контроль сотрудников с целью коррекции их работы с клиентами. | от 7до 60 дней |
| Тренинг(3 уровень)*Управление невербальными проявлениями и развитие эмоционального интеллекта* | *Цель:* * Научиться диагностировать проявления собеседника и управлять его поведением на невербальном уровне
* Освоить особенности эмоционального интеллекта
 | *Результаты участников:** Определят свой уровень эмоционального интеллекта и получат развивающую обратную связь.
* Изучат особенности невербальных проявлений.
* Научатся диагностировать состояние собеседника по невербальным проявлениям.
* Потренируются приемам управления собственными невербальными проявлениями.
* Продиагностируют уровень развития своего эмоционального интеллекта.
* Отработают приемы развития эмоционального интеллекта.
 | 1-2 дня (от 8 до 16 ак.ч.) |
| Домашнее задание | *Цель:* закрепление полученных знаний | Система домашних заданий формулируется тренером и направлена на закрепление и развитие полученных знаний, умений и навыков сотрудниками. | от 30 до 90 дней |
| Итоговый развивающий этап | *Цель:** оценить степень закрепления полученных знаний сотрудниками на практике
* составить рекомендации по дальнейшему развитию сотрудников
 | Итоговый развивающий этап состоит из ряда шагов:* Проведение повторного аудита, который включает те же методы, отобранные на этапе первичного аудита. Повторный аудит может включать в себя:
1. Анкетирование
2. Анализ видеозаписи сотрудников во время работы с клиентом
3. Тайный клиент
* Сравнение результатов первичного и повторного аудита сотрудников, прошедших обучение
* Составление итогового отчета по результатам сравнения результатов первичного и повторного аудита сотрудников

(анализ успешности овладения участниками знаний, умений и навыков, полученными в ходе обучения; рекомендации по дальнейшему профессиональному развитию сотрудников на новом уровне, составление программы будущего обучения сотрудников по новым темам, способствующим их профессиональному совершенствованию)* Выдача сертификатов о прохождении обучения
 | от 14до 60 дней |