

**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 7  до 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 7  до 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 7  до 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 7  до 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 7  до 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 14  до 60 дней |