



БИЗНЕС-ШКОЛА
Доктора Юдина

представляет

мотивирующий 2х дневный тренинг

Внимание на Клиента!

Наш тренинг -

- Для коммерческих предприятий
- Для компаний, оказывающих услуги

Задача тренинга -

- Повышение качества обслуживания!

Актуальность темы

Для коммерческого предприятия клиент – это главное!
Именно он является источником прибыли.

На практике удовлетворение и удержание клиентов осуществляется с помощью так называемых «потребительских ценностей». Это такие качества наших товаров и услуг, которые нравятся клиентам.

Но, несмотря на то, что руководители компаний кропотливо создают и оттачивают потребительские ценности, сотрудники могут их не осознавать и поэтому не реализуют эти ценности на практике. Многие о них даже не слышали! И особенно это касается сотрудников напрямую не связанных с продажами.

А когда наша компания не просто отгружает товары, а оказывает клиентам сложные услуги, качество обслуживания клиентов определяется практически всем персоналом (от «продажников» – до кассиров и охранников).

Ситуация усугубляется еще и тем, что многие наши работники имеют явное бюджетное прошлое, то есть являются выходцами из бюджетных организаций, в которых вообще нет таких понятий как «клиент» и «продажа». У бюджетников доход приходит от государства, а не от клиентов.

Бюджетное мышление сотрудников – это бич коммерческих компаний!

В такой ситуации главная задача руководства и менеджеров по персоналу – продвинуть идею о том, что для коммерческой компании стратегия создания прибыли напрямую определяется качеством оказываемой услуги. Мы поможем Вам продвинуть эту идею...

Итак,

Внимание на Клиента!

Это – тренинг, который мы предлагаем провести конкретно для Вашей компании.

Главная задача тренинга – повышение качества обслуживания клиентов.

Тренинг ориентирован на коммерческие компании, оказывающие сложные услуги.

Тренинг предназначен для широкого спектра сотрудников, соприкасающихся с клиентами, а не только для «продажников».

Главное - на тренинге мы постараемся достичь понимания и осознанного применения сотрудниками потребительских ценностей компании.

Многочисленные исследования показывают, что коллективы, осознающие свои потребительские ценности, в среднем зарабатывают больше.

Как проходит тренинг

Наш тренинг предполагает короткую теоретическую часть и два практических задания. Одно – групповое и одно индивидуальное. В рамках индивидуальной практики предполагаются выступления всех участников тренинга.

Думается, что индивидуальные выступления – это интересный материал для руководителей предприятий и менеджеров по персоналу, которых мы приглашаем на тренинг не как прямых участников, а в качестве наблюдателей (бесплатно). Очень важно увидеть, как люди понимают свой бизнес и как они ведут себя в нерабочей обстановке.

Состав участников тренинга

Как уже отмечалось, наш тренинг предназначен для широкого спектра сотрудников, а не только для «продажников».

Хорошо, когда в одной группе учащихся будут сочетаться продавцы и «производственники», то есть сотрудники отделов закупа, производства и логистики.

И еще, желательно, чтобы первыми участниками нашего тренинга стали сотрудники-наставники, которые будут передавать свой опыт новичкам.

Предельное количество участников тренинга – 14-16 человек. Наблюдатели (руководители и менеджер по персоналу) не входят в данный состав. Ограничение по количеству участников объясняется тем, что на тренинге предполагаются не только групповые, но и индивидуальные задания, и соответственно индивидуальные выступления.

Временные рамки

Тренинг займет 2 дня.
По 5 часов в день.

Возможны два варианта по времени:

1. Утром. С 10-00 до 15-30, с 30 минутным обедом.
2. Вечером. С 14-00 до 19-00, без обеда

Контакт с нашей Бизнес-Школой

Конкретные даты проведения тренинга для Вашей компании и подробный состав участников можно обсудить с менеджером корпоративных программ Мухиной Ниной - телефон 8 908 440 5999.