

ИСКРЕННИЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС: КАК ПРЕВЗОЙТИ ОЖИДАНИЯ?

КЛИЕНТЫ В B2B

Кто ваш клиент? Для кого вы работаете? 5 ключевых ожиданий клиента от сервиса. К разным людям – разный подход: 4 основных типа клиентов в B2B. Экспресс-диагностика психотипа клиента и выбор оптимальной модели поведения в соответствии с ситуацией, реакцией и типом клиента. Как полюбить клиента?

КОНКУРЕНТНЫЕ БОИ: ЛУЧШИЕ И ХУДШИЕ СЕРВИСЫ

Клиентский сервис - это политика компании. Три измерения обслуживания: профессиональное, человеческое, эстетическое. Постоянство в сервисе как залог постоянства прибыли. «Долги и дары»: что мы должны и дарим клиенту, а что получаем взамен. Сколько стоит один клиент: финансовые потери от одной ошибки в обслуживании клиента. Составляющие первоклассного сервиса: как превосходить ожидания клиента? Что такое «невидимый сервис» и как его организовать.

Реалити-звонок. Звонки конкурентам.

ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ В B2B

Как влюбить в себя клиента? ТОП-3 способа выявления и формирования потребностей клиента. Что значит «решить проблему клиента, даже если ее не было». Маленькие хитрости сервиса. Опыт компаний Amazon, LEGO, Тинькофф-банк, Аэрофлот, Сбербанк, Starbucks и др. Программы лояльности и их грамотное использование.

СЕРВИС И ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ

ТАГ-продажи 2018. 7 блоков составления идеального скрипта “под компанию”. Как уйти от «штампов» и «искусственности»? Подходы «Ростелеком», «Кирби», «Биткойновцев», «Спортмастер». “Зацепки” и “дожим”. Как переводить каждый звонок в режим «легко». Первые 60 секунд диалога: что делают сильные конкуренты и почему они быстрее? Как становиться «своим» с первых секунд «холодного звонка». Управление психологическим контактом. Создание доверия и позитива в общении. Точки эмоционального воздействия.

Реалити-звонок. Звонок клиенту.

СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ С КАЖДЫМ КЛИЕНТОМ. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Мероприятия, направленные на повышение конверсии существующей клиентской базы. Выстраивание долгосрочных отношений с клиентом. Работа с CRM. Ориентация на сотрудничество, создание доверия во взаимоотношениях. Знаки внимания корпоративным клиентам.

СЛОЖНЫЕ КЛИЕНТЫ. ВОЗРАЖЕНИЯ И КОНТРАМАНИПУЛЯЦИИ

Алгоритм работы в конфликтной ситуации. Как пресечь «наезды» клиентов? 5-шаговый алгоритм для работы с жалобами. Работа с «трудными клиентами», стресс-менеджмент. Типы недовольных клиентов: самоутверждающийся за счет вас, агрессивный, жалобный, говорун и т.д. Как общаться с каждым из типов. Какой тип клиента Вы сами? 5 приемов снижения эмоционального напряжения у клиента. 16 новых приемов обработки возражений: «УТП», «наезд», «тем не менее», «ради интереса», СОК/СОЧ, «пересчет», «ЕЕ», «в целом», «на вашем месте», «а разве», «а что вы теряете», «подмена смыслов», и пр. Антистресс – методики. Почему клиенты чувствуют наше состояние? Как снять “чёрные очки” и настроить себя на позитив в любой ситуации?

Реалити-звонок. Обработка возражений с реальным клиентом.

НАСТРОЙ И САМОМОТИВАЦИЯ

Важные установки профессионала сервиса: как настроить себя на эффективное обслуживание любого клиента? 11 системных приемов самомотивации: дискомфорт развивает, ГТО-подход, 32850, многозадачность в стиле Apple. Экспресс-методы самовосстановления после произошедшего конфликта, стрессовой ситуации. Как избежать синдрома выгорания и найти в себе вдохновение для идеального обслуживания каждый день.