

ОПИСАНИЕ СЕМИНАРА

Как поднять культуру обслуживания клиентов

1.1 Цели семинара

- Освоить прикладные психологические инструменты, которые помогут поддерживать на высоком уровне культуру обслуживания клиентов

1.2 Описание семинара

Сотрудники, обслуживающие клиентов, лицо компании. Но часто им не достает вежливости, терпения, внимательности к клиентам и т.п.

В ходе нашего семинара мы изучим психологические помехи, которые мешают работникам службы сервиса чувствовать клиента и делать все, чтобы клиент был доволен предоставляемыми услугами.

И освоим прикладные психологические инструменты, которые помогут сотрудникам службы сервиса избавиться им от вышеназванных помех.

1.3 Для кого предназначен семинар

Семинар предназначен для владельцев своего дела, генеральных директоров и менеджеров по персоналу, а также управленцев всех уровней.

1.4 Программа семинара

Таблица 1 (день 1) Повышение культуры обслуживания клиентов

Время	Длительность	События
10:00 – 10:30	30м.	Вводная беседа
10:30 – 12:00	1ч.30м.	Лекция: Чем «болеют» клиенты (основная лестница мышления) <i>Практика: Видение проявлений мышления (чужой боли)</i> <i>Практика: Переключение по струям мышления и вывод в разум</i>
12:00 – 12:15	15м.	Перерыв на чай
12:15 – 14:15	2ч.	Лекция: Искусство чисто (не зацепляя «болячек») говорить с клиентами (основы психологии управления людьми: управление в мышлении (манипулирование) и разумное управление) <i>Практика: Видение образа управления в мышлении</i> <i>Практика: Передача образа управления в разуме</i>
14:15 – 15:15	1ч.	Обед

15:15 – 17:15	2ч.	Лекция: Личные цели, которых достигают работники сферы услуг <i>Практика: Выявление и избавление от скрытых целей</i>
17:15 – 17:30	15м.	Перерыв на чай
17:30 – 19:00	1ч.30м.	Лекция: Как работать без накопления напряжения <i>Практика: Ворошение и убиание накопленного напряжения на клиентов</i>
19:00 – 19:30	30м.	Подведение итогов семинара

Название документа:	С_Описание_КакПоднятьКультуруОбслуживанияКлиентов_v1.0.doc		ФИО	Дата	стр. 2 из 2
		Автор идеи	Л.В. Кухарева	18.03.09	
		Начальное создание	Л.В. Кухарева	18.03.09	
		Последняя редакция	Л.В. Кухарева	23.03.09	
Версия:	1.0	Утвержден			