

Клиенто-ориентированность

Практический тренинг с получением сертификата Академии бизнеса EY

Тренинг помогает увидеть ключевые трудности в построении долгосрочных отношений с вашими клиентами и найти способы их преодоления

ВАМ ЭТО ЗНАКОМО?

- ▶ Не можете определить, что мешает в построении отношений с клиентами?
- ▶ Затрудняетесь наладить контакт с клиентом и расположить его к себе?
- ▶ Трудно понять, что именно нужно вашим клиентам и как об этом узнать?
- ▶ Клиенты воспринимают ваше предложение как навязывание?
- ▶ Вы не знаете, как сделать предложение более привлекательным для них?

ХОТИТЕ ТАКОЙ РЕЗУЛЬТАТ?

- ▶ Понять, как выстраивать долгосрочные взаимоотношения с клиентами
- ▶ Уметь расположить к себе клиентов, создавать обстановку доверия и включенности
- ▶ Максимально полно выяснять интересы и ситуацию своих клиентов
- ▶ Делать предложения привлекательными, а не пустыми и рекламными
- ▶ Преодолевать сложности в общении с клиентами и достигать результатов.

КАКОЕ РЕШЕНИЕ МЫ ПРЕДЛАГАЕМ?

- ▶ Интерактивное обучение в аудитории с проработкой внутренних установок и в коммуникации с внутренними и внешними клиентами
- ▶ Деловая игра для осознания важности фокуса на потребностях клиента
- ▶ Ключевые инструменты коммуникации на всех этапах работы с клиентом
- ▶ 3 составляющие контакта с клиентом
- ▶ 20+ приёмов формирования контакта в ходе диалога с клиентом
- ▶ Инструменты выяснения и удовлетворения потребностей клиента. Правило "NSR", Модель "ЗП"
- ▶ Профессиональные рекомендации и обратная связь от бизнес-тренера.

**1 день
8 академ. часов
6 CPD-единиц
7 CPE-часов**

ДЛЯ КОГО ЭТОТ ТРЕНИНГ

Менеджеры и сотрудники, которые работают с внутренними и внешними клиентами

ФОРМАТЫ УЧАСТИЯ



Открытый формат

В открытом формате обучение проводится по расписанию в Академии бизнеса EY с 9.30 до 17.00.

Корпоративный формат

Программа может быть адаптирована и проводится специально для Вашей компании:

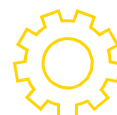
- ▶ Предварительный анализ потребностей в обучении, определение целей и задач
- ▶ Гибкий подход к выбору места, сроков и времени проведения тренингов
- ▶ Адаптация тренинга с учетом отраслевой специфики
- ▶ Отчет о результатах обучения по запросу клиента.

СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ,

чтобы узнать стоимость сессии и подать заявку.

Посмотреть контакты и заказать обратный звонок:

<http://bit.ly/contactEY>



ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

Внутренние установки

- ▶ Партнёрская позиция в коммуникации с внутренними и внешними клиентами
- ▶ Роль и установки, необходимые для эффективной работы с клиентом
- ▶ Упражнение: Индикаторы эффективного взаимодействия с клиентами. Типичные ошибки

- ▶ Установление контакта с клиентом: открытость, общность, позитив. Приёмы формирования контакта
- ▶ Инструменты выяснения и удовлетворения потребностей клиента: правило "NSR", модель "ЗП"
- ▶ Упражнение: отработка приёмов коммуникации

Клиентоориентированная коммуникация

- ▶ Командная деловая игра «Фабрика» на взаимодействие с клиентом
- ▶ Ключевые инструменты коммуникации на всех этапах работы с клиентом

Компания, обращённая к клиенту

- ▶ Анализ ситуаций взаимодействия с клиентом. Поиск и устранение препятствий для клиента
- ▶ Упражнение: «Индекс клиентоориентированности».

ПОЧЕМУ АКАДЕМИЯ БИЗНЕСА EY?



- ▶ В Академии бизнеса EY мы более 25 лет обучаем лучшим практикам сотрудников EY в разных странах мира: от консультантов до руководителей
- ▶ Премии Trainings в номинациях «Территория включенности», «Компания года» и «Корпоративный университет», HR Award, Большой Консалтинг в номинациях «Компания года» и «Корпоративный университет»
- ▶ Обучение в Академии бизнеса EY позволяет получить часы обязательного повышения квалификации для обладателей ACCA, CPA, CMA, CFM, CIA

РЕКОМЕНДУЕМАЯ СХЕМА ОБУЧЕНИЯ



- ▶ Клиентоориентированность, 1 день
- ▶ Технология продаж, 2 дня
- ▶ Эффективные переговоры, 2 дня
- ▶ Работа с возражениями, 1 день
- ▶ Поведенческие стили DISC, 1 день
- ▶ Эмоциональный интеллект, 2 дня