
Программа
тренинга
Клиентский
сервис



Содержание тренинга: «Клиентский сервис»

1. Эмпатия

- Почему коммуникации с Клиентами не эффективны и приводят к конфликтам? Клиенты считают, что их не понимают, не слышат, не ценят.
- Уровни слушания (Дэвид Клаттербак): 1. Слушать, чтобы оспорить или опровергнуть, 2. Слушать, чтобы ответить, используя ваши собственные мысли, 3. Слушать, чтобы понять, 4. Слушать, чтобы помочь понять Клиенту. Важность работы на 3 и 4 уровнях
- «Моменты истины»: когда от формального общения необходимо перейти к живому и оперативному общению: эмоции (!), недостаток информации, отсутствие понимания – в чем суть проблемы
- Эмпатия – посмотри на мир глазами Клиента
- Методы, помогающие проявить эмпатию: «Ребёнок», «Сделай больше», «Проверяй понимание, уточняй».

2. Техники прояснения проблемы Клиента

- «Воронка вопросов»: сбор информации, уточнение деталей, проверка понимания, резюмирование
- Открытые, закрытые и альтернативные вопросы. Ситуации, в которых необходимо использовать различные типы вопросов
- Техники, повышающие качество ответа: преамбула (обоснование интереса), просьба рассказать подробнее, уточнения, проверка понимания, резюмирование
- Вопросы клиента как источник информации о его потребностях. Поддержание диалога. Техника ВОВ: вопрос (клиента) – ответ – вопрос. Эффективные встречные вопросы

3. Работа с негативным мнением Клиента.

3.1. Модель «4П»

- Негативные мнения Клиента: сомнения, несогласие, обвинения, претензии, негативные оценки и т.п.
- Подход «Жалоба как подарок». Как сделать, чтобы недовольные Клиенты из «террористов» превратились в «партнёров».
- Эффективная работа с мнением Клиента: **4П: Пойми-Прими-Присоединись-Переведи** в конструктив.
- **Пойми.** Подлинное активное слушание, слушай, а не думай над ответом, ищи «точки соприкосновения», стремись понять истинные мотивы Клиента
- **Прими:** клиент имеет право на это мнение, это его неотъемлемое право. Позитивно, дружелюбно воспринять (и продемонстрировать это Клиенту) мысли и эмоции визави как легитимные, обоснованные, имеющие все права на существование, снизить интенсивность (а в идеале, свести на нет) несогласия и раздражения, если они возникли

Содержание тренинга: «Клиентский сервис»

- Присоединись. Факты, с ними не спорят, согласись. Эмоции, раздели их, посочувствуй или порадуйся вместе с Клиентом. Ценности, найди те, что важны и для тебя, и покажи это Клиенту. Показать собеседнику, что Вы с ним имеет много общего, что Вы «на его стороне», что Вы «свой», хотя и другой.
- Переведи в конструктив. Осуществи совместный рефрейминг (переоцените, посмотрите с другой стороны). Фреймы (рамки) для переоценки. Потребности Клиента (по Р. Шнаппауфа) как фреймы для переоценки. Подход «зато...»
- Эффективные методы и фразы в работе с мнением: «Да, и в то же время...», «Именно поэтому...», «Задать вопрос», «Давайте сравним», «Отсылка к прошлому», «Отсылка к нормам», «Перефразирование» и пр.

3.2. Особенности применения модели «4П» при работе в ситуации, когда эмоции зашкаливают (сильные эмоции, жалобы, претензии, обвинения, Клиент, понесший ущерб и т.п.)

- Психофизиология стресса. Неокортекс, лимбическая система, рептильный мозг. Лимбическая система как «стрелочник» запускающий механизм стресса. «Захват миндалины» (Джордж Колризер).
- «Кривая переживаний» Элизабет Кюблер-Росс и важность осознанного движения от негативных переживаний к принятию и поиску вариантов.
- Дополнительные действия на этапе «Присоединись»: Признай вину (Я-признание), Извинись (Я-извинение!). Опасность «Они»-высказываний.
- Дополнительные действия на этапе «Переведи в конструктив»: предложить действенное, сильное, с реальными сроками решение возникшей проблемы и, если был ущерб, варианты компенсации.

Программа тренинга «Клиентский сервис»

Время	Активности
9:00 – 10:30	<p>Введение в тренинг</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Представление тренера, тема и правила тренинга, сбор ожиданий участников» <p>Блок 1. Эмпатия</p> <ul style="list-style-type: none"> Обсуждение на осознание важности клиентского сервиса «Что нас раздражает при общении с теми, к кому мы обращаемся для решения наших проблем» Демонстрационные видеофрагменты «Мечты Клиентов» Разбор жалоб Клиентов Мини-лекция «Эмпатия» Ролевые игры «Прояви эмпатию»
10:30 – 10:45	Кофе-брейк
10:45 – 13:00	<p>Блок 2. Техники прояснения проблемы Клиента</p> <ul style="list-style-type: none"> Разбор примеров «Непонимание проблем» Мини-лекция «Техники прояснения проблемы Клиента» Ролевые игры-сценки (командная подготовка) «Проясняем проблему» Мини-лекция «Техники, повышающие качество ответа и техника Вопрос-Ответ-Вопрос» Ролевые игры-сценки (командная подготовка) «Проясняя проблему Клиента с техниками, повышающим качество ответа + ВОВ»
13:00 – 14:00	Обед
14:00 – 15:30	<p>Блок 3. Работа с негативным мнением Клиента. Модель «4П»</p> <ul style="list-style-type: none"> Сбор на флипчарт «Какие негативные мнения мы слышим?» Разбор примеров «Неэффективная работа с негативным мнением Клиента» Ролевая игра «Работа с негативным мнением Клиента» Мини-лекция «Модель «4П» Ролевая игра «Примени модель «4П» Мини-лекция «Техники рефрейминга» Ролевые игры «Рефрейминг»
15:30 – 15:45	Кофе-брейк
15:45 – 17:20	<p>Блок 4. Особенности применения модели «4П» при работе в ситуации, когда эмоции зашкаливают</p> <ul style="list-style-type: none"> Разбор примеров «Эмоции зашкаливают» Мини-лекция «Психофизиология стресса. Дополнительные действия на этапах «Присоединись» и «Переведи в конструктив» Ролевые игры «Когда эмоции зашкаливают»
17:40 – 18:00	Подведение итогов тренинга