

АВТОРСКИЙ КУРС

КЛИЕНТЫ НА ВСЮ ЖИЗНЬ

Длительность — 1,5 часа



Если клиент ушёл от вас в хорошем настроении и уверенный в том, что совершил выгодную сделку, он обязательно вернётся. Более того, он будет рекомендовать ваш сервис своим партнёрам, родным и знакомым.

Хотите, чтобы сотрудники были лицом вашей компании и предоставляли клиентам такой сервис, который заставлял бы их возвращаться снова и снова? Эта мечта может стать реальностью. А этот курс расскажет, что может этому помочь.

В данном электронном курсе вы:

- Узнаете, что значит бизнес, ориентированный на клиента.
- Разберётесь в сущности клиентоориентированного подхода, разделяя понятия внешнего и внутреннего клиента.
- Узнаете, зачем нужно повышать внутреннюю клиентоориентированность.
- Освоите методики диагностики клиентоориентированности.
- Изучите технологии её формирования.

Модуль 1**С чего начинается создание системы, ориентированной на клиента?**

1. Виды клиентов
2. Ориентация на внутреннего клиента
3. Ориентация на внешнего клиента
4. Тест

Модуль 2**Насколько компания ориентирована на клиента?**

1. Задание «Типы поведения»
2. Как выбрать инструмент диагностики?
3. Оценка уровня лояльности внутреннего клиента
4. Исследование отношений с внешним клиентом
5. Экспресс-методы оценки
6. Кейс «Аптекарь»
7. Тест

Модуль 3**Как вырастить лояльность клиентов?**

1. Как построить систему, ориентированную на клиентов
2. Три этапа возвращивания лояльности к клиенту
3. Тест

Модуль 4**Как расположить к себе клиента?**

1. Эмоциональный интеллект как основа создания партнёрства
2. Ответственность за свои эмоции
3. Личная мотивация
4. Управление эмоциями партнёра
5. Практическое задание

Модуль 5**С чего начать общение с клиентом?**

1. Распознавание потребностей клиента
2. Техники общения
3. Тест

Модуль 6**Итоговый тест****Стоимость
SCORM-курса****99 000 ₽**

Бессрочная лицензия

Готовы помочь с решением вашей задачи

Ответим на вопросы

sales@labmedia.su

+7 495 136-86-06

