

программа тренинга

«Точка-контакта»

4

часа



ЦЕЛЬ

Подготовить специалистов, которые умеют создавать ценность сервиса и понимают клиента/гостя

ЗАДАЧИ

1. Показать важность сервиса для создания положительного впечатления у гостя.
2. Обучить правилам этикета в сфере обслуживания.
3. Показать важность и значимость каждого сотрудника в создании положительного образа компании.
4. Объяснить важность и необходимость применения стандартов.
5. Научить создавать WOW-сервис, который вызовет максимально положительные эмоции гостя.

СОДЕРЖАНИЕ

Модуль 1. Философия WOW-СЕРВИСА

1. Сервис как ценность:
 - Что такое WOW-сервис?
 - Сервис vs. обслуживание: в чём разница?
 - Эмоциональный след: что запоминает гость.

Модуль 2. Этикет в сфере обслуживания

- Особенности и формы вербального и невербального этикета.
- Как работать с людьми разных психологических типов.
- Как предотвратить, а при необходимости, разрешить конфликт.
- Работа с негативными эмоциями клиента.
- Ответ на жалобу.
- Как не совершить коммуникативную ошибку.

Модуль 3. Саморегуляция и самоконтроль

- Стрессоустойчивость.
- Способы саморегулирования.
- Эмоциональный интеллект.
- Эмоциональный самоконтроль.
- Сохранение собственных ресурсов.
- Методы защиты от агрессии и негатива, стресса.

СОДЕРЖАНИЕ

Модуль 1. Философия WOW-СЕРВИСА

1. Сервис как ценность:
 - Что такое WOW-сервис?
 - Сервис vs. обслуживание: в чём разница?
 - Эмоциональный след: что запоминает гость.

Модуль 2. Этикет в сфере обслуживания

- Особенности и формы вербального и невербального этикета.
- Как работать с людьми разных психологических типов.
- Как предотвратить, а при необходимости, разрешить конфликт.
- Работа с негативными эмоциями клиента.
- Ответ на жалобу.
- Как не совершить коммуникативную ошибку.

Модуль 3. Саморегуляция и самоконтроль

- Стрессоустойчивость.
- Способы саморегулирования.
- Эмоциональный интеллект.
- Эмоциональный самоконтроль.
- Сохранение собственных ресурсов.
- Методы защиты от агрессии и негатива, стресса.

СОДЕРЖАНИЕ

Модуль 1. Философия WOW-СЕРВИСА

1. Сервис как ценность:
 - Что такое WOW-сервис?
 - Сервис vs. обслуживание: в чём разница?
 - Эмоциональный след: что запоминает гость.

Модуль 2. Этикет в сфере обслуживания

- Особенности и формы вербального и невербального этикета.
- Как работать с людьми разных психологических типов.
- Как предотвратить, а при необходимости, разрешить конфликт.
- Работа с негативными эмоциями клиента.
- Ответ на жалобу.
- Как не совершить коммуникативную ошибку.

Модуль 3. Саморегуляция и самоконтроль

- Стрессоустойчивость.
- Способы саморегулирования.
- Эмоциональный интеллект.
- Эмоциональный самоконтроль.
- Сохранение собственных ресурсов.
- Методы защиты от агрессии и негатива, стресса.

Прогнозируемый результат

Для компании:

- Персонал, обученный в краткие сроки и без отрыва от производства.
- Наличие у каждого сотрудника сертификата о прохождении тренинга.

Для обучающихся:

- Определяет ключевые качества обслуживания клиентов.
- Создает положительное впечатление о регионе, формирует имидж.
- Умеет управлять своим состоянием и справляться со стрессом.
- Выбирает корректную линию поведения в различных ситуациях при обслуживании клиентов.

Орбита

по окончании
программы выдается

СЕРТИФИКАТ

о прохождении тренинга





Орбита

С уважением к Вам и Вашему делу
Команда АНО ДПО Орбита

