

## Обслуговування ЕКСТРА-КЛАССА



Миколаїв, Україна

Тренінг для персоналу підприємств, чей бізнес пов'язаний з наданням послуг.

В програмі тренінга:

- ☒ Чотири основних відмінності при продажу товару та послуги (значення сервісу при продажу послуг)
- ☒ Рівні якості обслуговування (як перевищити очікування клієнта)
- ☒ Зустріч клієнта (зовнішній вигляд, професійне привітання, запрошення до діалогу, невербальне спілкування (поза, міміка, жесты))
- ☒ Встановлення контакту (компоненти першого враження, комплімент, роль голосу при встановленні контакту)
- ☒ Виявлення потреб клієнта (активне слухання клієнта, правильне формулювання запитань, повторення ключових моментів)
- ☒ Презентація послуги (товару) (коротке описання, емоційна окраска, пошукування запитань, всі відповідні техніки презентації)
- ☒ Надання послуги (часовий фактор, ознаки уваги клієнту в момент надання послуги, вдячність клієнту)
- ☒ Правила поведінки в конфліктній ситуації
- ☒ Розбір складних ситуацій з практики учасників тренінга.

Тренінг включає рольові ігри, дискусії, психологічні тренажери.

---

Price: **2 400 грн.**

Тип оголошення:  
Послуги, пропоную

Торг: --

---

**Сергеева Ольга**

**050-496-00-94**

**ул Багрия, 41**