

Обслуговування ЕКСТРА-КЛАССА



Миколаїв, Україна

Тренинг для персонала предприятий, чей бизнес связан с предоставлением услуг.

В программе тренинга:

- ☒ Четыре основных отличия при продаже товара и услуги (значение сервиса при продаже услуг)
- ☒ Уровни качества обслуживания (как превзойти ожидания клиента)
- ☒ Встреча клиента (внешний вид, профессиональное приветствие, приглашение к диалогу, невербальное общение (поза, мимика, жесты))
- ☒ Установление контакта (компоненты первого впечатления, комплимент, роль голоса в установлении контакта)
- ☒ Выяснение потребностей клиента (активное слушание клиента, правильная постановка вопросов, повторение ключевых моментов)
- ☒ Презентация услуги (товара) (краткое описание, эмоциональная окраска, поощрение вопросов, все уместные техники презентации)
- ☒ Оказание услуги (временной фактор, знаки внимания клиенту в момент оказания услуги, благодарность клиенту)
- ☒ Правила поведения в конфликтной ситуации
- ☒ Разбор трудных ситуаций из практики участников тренинга.

Тренинг включает ролевые игры, дискуссии, психологические тренажеры.

Price: **2 400 грн.**

Тип оголошення:
Послуги, пропоную

Торг: --

Сергеева Ольга

050-496-00-94

ул Багрия, 41