

Клиентоориентированный персонал: повышение качества обслуживания клиентов

Срок обучения: 1 день

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

Управление качеством сервисного поведения сотрудников

- Определение желаемой модели сервисного поведения сотрудников
- Построение модели компетенций сотрудника, предоставляющего сервис
- Использование модели компетенций для управления сервисным поведением

Практикум «Разработка модели компетенций сотрудника, осуществляющего сервис»

Мотивация сотрудников к сервисному поведению

- Принципы материальной мотивации сотрудников, осуществляющих сервис
- Примеры материальной мотивации сервисного поведения
- Нематериальная мотивация сервисного поведения
- Примеры нематериальной мотивации сервисного поведения

Практикум «Выбор способов нематериальной мотивации сервисного поведения для своей компании»

Обучение сервисному поведению

- Принципы и технологии обучения сервисному поведению
- Система поддержки после обучения: внедрение полученных знаний и инструментов в работу

- Хвалим и критикуем: корректируем поведение сотрудников с помощью техник обратной связи
- Примеры программ обучения для сотрудников, осуществляющих сервис

Практикум «Способы повышения эффективности обучения для своей компании»

Контроль качества сервисного поведения сотрудников в организации

- Способы контроля сервисного поведения сотрудников
- Внутренняя и внешняя оценка качества сервисного поведения
- «Тайный покупатель» как инструмент оценки качества сервиса

Практикум «Выбор инструментов контроля качества сервисного поведения»