

# Современный клиентский сервис: лучшие практики

Срок обучения: 1

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

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

## Программа обучения

Клиентский опыт как ключевая ценность сервисной экономики

- 3 способа монетизации впечатлений клиентов
- 5 точек опоры лучшего клиентского сервиса
- 7 главных принципов актуального сервиса
- Особенности организации клиентского сервиса в B2B и B2C

Матрица сервисных сценариев

- Путь клиента в компании: до, во время заключения сделки и после
- Сервисные сценарии. Этапы взаимодействия клиента с компанией
- 10 точек касания и организация работы с ними
- Как определить проблемные зоны в сервисе и улучшить бизнес-процессы

Практикум «Разработка матрицы сервисных сценариев для вашей компании»

Организация сервиса на предприятии

- Как внедрить клиентоориентированный подход в компании: с чего начать и как продолжить
- Функционал директора по клиентскому сервису в компании
- Система показателей качества клиентского сервиса
- Клиент всегда прав?

Практикум «Ключевые метрики клиентского сервиса: преимущества

и недостатки»

## Управление претензиями и жалобами клиентов

- Жалоба как подарок и как извлечь выгоду из жалоб и претензий клиентов
- 10 основных причин возникновения претензий
- Алгоритм обработки возражений клиента в общении. 5 шагов для перевода эмоций в конструктивное русло
- Особенности работы с письменной претензией

## Практикум:

- Управление претензией клиента
- Работа с претензией по электронной почте