

Клиентоориентированный персонал: повышение качества обслуживания клиентов - повышение квалификации.

Об этом курсе

Курс Клиентоориентированный персонал: повышение качества обслуживания клиентов предназначен для обучения и повышения квалификации специалистов, работающих в сфере обслуживания и продаж. В ходе курса участники узнают о принципах клиентоориентированности, научатся анализировать потребности и ожидания клиентов, освоят техники эффективного общения и разрешения конфликтных ситуаций, изучат методы улучшения качества предоставляемых услуг и продуктов. По окончании курса участники получают удостоверение о повышении квалификации, подтверждающее их знания и навыки в области клиентоориентированного обслуживания. Это поможет им продвинуться по карьерной лестнице, улучшить свои профессиональные компетенции и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

Объем : 72 часа

Форма обучения: заочная дистанционная

Учебный план (72 часа)

№	Тема	Объем (ч)	Содержание
1	Основы клиентоориентированного подхода	9 ч	- Понятие клиентоориентированности - Значение клиентского сервиса в бизнесе - Ценности и философия клиента в центре - Примеры из практики лидеров рынка
2	Типология клиентов и их ожидания	9 ч	- Виды клиентов (внутренние/внешние) - Поведенческие стили клиентов - Понимание потребностей и ожиданий - Анализ "пути клиента" (Customer Journey Map)
3	Коммуникации и сервисное поведение	9 ч	- Вербальные и невербальные коммуникации - Активное слушание - Управление эмоциями в общении - Этикет и позитивное поведение
4	Работа с трудными клиентами и жалобами	9 ч	- Причины конфликтов - Типы трудных клиентов - Алгоритмы разрешения

№	Тема	Объем (ч)	Содержание
5	Эмоциональный интеллект и стрессоустойчивость	9 ч	- конфликтов - Превращение жалобы в возможность - Основы эмоционального интеллекта (EQ) - Управление стрессом - Эмпатия и самоосознанность - Баланс между лояльностью к клиенту и компании
6	Построение долгосрочных отношений с клиентами	9 ч	- Лояльность как цель сервиса - Программа удержания клиентов - Сервисная стратегия - Повышение NPS и CSI
7	Оцифровка сервиса и работа в омниканальных средах	9 ч	- Цифровые каналы обслуживания - Инструменты анализа клиентского опыта (CRM, опросы, аналитика) - Обслуживание в чатах, мессенджерах, соцсетях - Технологии персонализации
8	Самоменеджмент и развитие персональной клиентоориентированности	7 ч	- Самоанализ сервисного поведения - Личные цели и зоны роста - Построение индивидуального плана развития - Мотивация и вовлеченность
9	Итоговая аттестация	2 ч	- Тестирование по ключевым темам - Анализ кейса - Обратная связь и подведение итогов
