



ИКИГАЙ

ООО «Группа компаний «Икигай»

ул. Горбунова, 2
БЦ «Гранд Сетунь Плаза»
121596, г. Москва

Тел.: +7 926 5555-44-7
welcome@ikigaiway.org
www.ikigaiway.org

Новогодний рывок 2018

Тренинг
для специалистов
и руководителей групп
отдела сопровождения

www.ikigaiway.org

© 2017. Группа компаний ИКИГАЙ

Новогодний рывок 2018

Традиционно ноябрь-декабрь и январь – месяцы, когда отделы сопровождения сети К+ активно перезаключают договоры, с вытекающими отсюда иногда вопросами и трудностями: клиенты просят скидки, активизируются конкуренты. В этом году также стоит еще одна задача – перевод клиентов на SMART-комплекты.

Специально для этого периода мы создали тренинг, который помогает специалистам решать эти задачи.

Помимо самих инструментов тренинга, которые были обкатаны на клиентах КГ «Руна» и других РИЦ нашей страны, мы также хотим повлиять на мотивацию специалистов, «зарядить» их на повышение результатов, на «рывок».

I. ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

Дать специалистам инструменты переговоров с пользователями и ЛПР для достижения двух задач: перезаключения договоров и перевода клиентов на SMART-комплекты.

II. ОСОБЕННОСТИ ПРОГРАММЫ:

1. Комплексная модель сопровождения, подходящая как для удержания, так и для развития клиента;
2. Использование модели сопровождения для эффективного перевода клиентов на SMART-пакеты;
3. Способы противодействия манипуляциям клиентов на этапе заключения договоров (требования скидок, угрозы отключений);
4. Удержание клиентов от ухода к конкурентам;
5. Переговоры с пользователями и с ЛПР.

III. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ КУРСА.

СПЕЦИАЛИСТЫ СМОГУТ:

1. Выстраивать долгосрочные отношения с клиентами;
2. Переводить клиентов на SMART-пакеты;
3. Вести переговоры по цене как с пользователями, так и с ЛПР;
4. Противодействовать активности конкурентов и удерживать клиентов от перехода к конкурентам;
5. Убеждать ЛПР в компании клиента в необходимости перехода на SMART-комплекты, а также, в необходимости сохранения обслуживания с нашей компанией.

IV. ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ТРЕНИНГА:

24 часа (3 дня). Ориентировочно: 10:00-18:00, обед 1 час, 2 перерыва по 20 мин.



V. ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

Блок тренинга	Содержание
Стратегия работы с постоянными пользователями	<ul style="list-style-type: none">• Действия специалиста, способствующие формированию долгосрочных отношений с клиентом;• Развитие приверженности клиента;• Этапы работы с клиентом.
Модель работы специалиста ОИС в ситуации сопровождения и развития клиента	<ul style="list-style-type: none">• Выстраивание контакта с клиентом;• Определение потребностей клиента;• Удовлетворение потребностей клиента;• Выполнение договоренностей;• Модель работы по развитию клиента (допродажи, привлечение к сервису);• Использование SMART комплектов для вовлечения клиента к дополнительным приобретениям;• Отработка этапов переговоров с клиентом.
Работа с ценой	<ul style="list-style-type: none">• Переговоры по цене;• Работа с ценовыми возражениями;• Правила работы со скидками.
Работа с отказом клиента от обслуживания	<ul style="list-style-type: none">• Работа с отказом: позиция и инструменты;• Алгоритм работы с отказом;
Работа с ЛПР	<ul style="list-style-type: none">• Разбор ситуаций, в которых с директором нужно и можно встречаться;• Основные характеристики директоров, определение «правильного подхода» к работе с директором, способы влияния на директора;• Структура эффективных переговоров с директором, контрольные точки переговоров.• Отработка переговоров в случаях: отказ от сопровождения и допродажа (перевод на SMART-пакеты)
Завершение тренинга	<ul style="list-style-type: none">• Способы закрепления полученных знаний и умений;• Правила формирования навыков;• Обратная связь участникам от тренера и группы.



Мы с удовольствием ответим на любые вопросы по программе!

Содержание программы, длительность блоков обсуждается при подготовке к проведению в Вашем РИЦ с учетом мнения руководителя и информации, полученной из предварительного анкетирования участников!

Желаем процветания Вашему бизнесу!

