



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

Сопровождение 2020

Тренинг
для специалистов
и руководителей групп
отдела сопровождения

www.ikigaiway.org

Сопровождение 2020

Есть три вызова для специалистов по сопровождению клиентов в настоящее время в текущих реалиях рынка СПС:

1. Отсутствие разницы между КонсультантПлюс и другими продуктами (в глазах клиента).
2. Использование клиентом онлайн-версий, а значит отсутствие «живого» контакта.
3. Нежелание клиентов разбираться в системе и искать ответы на свои вопросы, стремление переложить это на плечи других.

Эти и другие факторы сегодняшнего перенасыщенного рынка справочно-правовых услуг требуют от специалистов не только комплексного знания продукта и отточенных навыков, но и знаний, и умений в области психологии и коммуникации. В этой программе мы изучаем стратегию сопровождения в современных условиях, решения трудностей в разных ситуациях и развиваем наиболее эффективную позицию специалистов. Также мы разбираем установки специалистов и негативные убеждения, мешающие специалисту быть максимально эффективным и удовлетворенным своей работой.

I. ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

Научить специалистов консультационному сопровождению с учетом текущей ситуации.

II. ОСОБЕННОСТИ ПРОГРАММЫ:

1. Комплексная модель сопровождения, предполагающая активную работу специалиста по сопровождению;
2. Разбор особенностей дистанционного сопровождения клиентов;
3. Изучения комплекса мер для: удержания клиента (в т.ч. работа с отказом от сопровождения) и развития клиента (допродажа);
4. Технологии антиконкурентных действий, в т.ч. при сравнении систем (Главбух и Гарант).
5. Инструменты самомотивации специалистов, работы со стрессом и негативными установками.

III. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ КУРСА.

СПЕЦИАЛИСТЫ СМОГУТ:

1. Ставить цели и планировать результат своей работы;
2. Выстраивать долгосрочные отношения с клиентами, несмотря на трудности современного рынка;
3. Определять моменты для успешных допродаж и применять активность в этом направлении;
4. Работать с решением клиента об отключении от услуг РИЦ;
5. Показать преимущества сотрудничества с компанией по сравнению с конкурентами;
6. Определять свои негативные установки, мешающие в работе, снижать их влияние.

IV. ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ТРЕНИНГА: 24 часа (3 дня).



V. ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

Темы тренинга	Решение в тренинге (теория, упражнения, отработки)	Время
Вступление	Знакомство; Определение цели и задач тренинга; Мотивация участников на обучение.	00:30
Стратегия сопровождения клиентов	Планирование сопровождения клиентов; Этапы сопровождения, выстраивание сценария и тактики поведения; Особенности сопровождения при дистанционном обслуживании.	02:00
Контакт с клиентом	Контакт с клиентом; Создание интереса, сбор информации, определение проблем и потребностей клиентов; Формирование потребности в системе К+ и услугах компании; Ежемесячная «Продажа» систем К+ и услуг компании; Выстраивание системы допродаж, в зависимости от ситуации в компании клиента; Доведение до оплаты; Особенности телефонных переговоров при решении сложных вопросов в сопровождении.	12:00
Сравнение с системами конкурентов	Разбор преимуществ систем конкурентов и создание аргументов под эти преимущества; Методика эффективного сравнения систем.	03:00
Работа с отказом от сопровождения	Использование нейтрализации преимуществ конкурентных продуктов при отказе от сопровождения; Позиция специалиста при работе с отказом.	03:00
Позиция и установки специалиста	Позиция и установки эффективного специалиста сопровождения; Разбор мешающих установок в работе с клиентом; Исследование причин стресса и потери мотивации от работы;	03:00



Темы тренинга	Решение в тренинге (теория, упражнения, отработки)	Время
	Инструменты работы с негативными и ограничивающими установками и со стрессом; Выход в ресурсное состояние.	
Поддержание результатов и эффектов тренинга	Обсуждаются правила усвоения навыков; Обратная связь от группы.	00:30

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!