



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](http://www.ikigaiway.org)

# Сопровождение 2020

Тренинг  
для специалистов  
и руководителей групп  
отдела сопровождения

[www.ikigaiway.org](http://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
<b>Вступление</b>	Знакомство; Определение цели и задач тренинга; Мотивация участников на обучение.	<b>00:30</b>
<b>Стратегия сопровождения клиентов</b>	Планирование сопровождения клиентов; Этапы сопровождения, выстраивание сценария и тактики поведения; Особенности сопровождения при дистанционном обслуживании.	<b>02:00</b>
<b>Контакт с клиентом</b>	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.	<b>12:00</b>
<b>Сравнение с системами конкурентов</b>	Разбор преимуществ систем конкурентов и создание аргументов под эти преимущества; Методика эффективного сравнения систем.	<b>03:00</b>
<b>Работа с отказом от сопровождения</b>	Использование нейтрализации преимуществ конкурентных продуктов при отказе от сопровождения; Позиция специалиста при работе с отказом.	<b>03:00</b>
<b>Позиция и установки специалиста</b>	Позиция и установки эффективного специалиста сопровождения; Разбор мешающих установок в работе с клиентом; Исследование причин стресса и потери мотивации от работы;	<b>03:00</b>



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

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!