



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)

## Профилактика отключения

Дистанционный тренинг  
для специалистов  
и руководителей групп  
отдела сопровождения

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

© 2020 Группа компаний ИКИГАЙ

# Профилактика отключения

Минимизировать отключение сопровождаемых клиентов - важная задача во время кризиса. Работая в команде, важно увеличить усилия всех сотрудников – и руководителей, и специалистов.

Мы предлагаем не ждать, когда клиенты сообщат нам об отказе, а профилировать возможное отключение. После тренинга специалисты будут знать, что и как говорить и делать в случае самого отказа. Как перестроиться на дистанционное сопровождение, как не быть слишком навязчивым или слишком формальным. Наши клиенты сейчас в большинстве своем испытывают страх и стресс, самое время стать для них не просто техническими специалистами, а реальными помощниками в их работе.

## I. ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

Помочь вашим СИО зарядиться энергией в этот сложный период, разобрать и освоить инструменты профилактики отключений.

## II. ФОРМАТ ОБУЧЕНИЯ:

3 учебные сессии в Zoom, по 3 часа каждая: теория, практика в парах, группах, разбор, ответы на вопросы; после каждой сессии домашнее задание.

Интеграционная сессия – 3 часа (через неделю после основных сессий).

На обучение надо запланировать 3,5 часа в день в течении 4-х дней (один день через неделю после 1-й сессии).



### III. ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

Темы тренинга	Решение в тренинге (теория, упражнения, отработки)	Время
<b>1 день</b>		
<b>Стратегия удержания клиентов в условиях кризиса</b>	Планирование контактов с клиентами; Формирование образа эксперта-помощника в деятельности клиента; Этапы удержания, цели, результаты.	<b>01:00</b>
<b>Особенности контактов по телефону</b>	Трудности контакта по телефону. Восприятие клиента и способы воздействия; Разбор модели построения фраз, отработка эффективной модели поведения при взаимодействии по телефону.	<b>02:00</b>
<b>2 день</b>		
<b>Профилактика отказа от сопровождения</b>	Модель разговора с сомневающимся клиентом; Позиция специалиста в этой ситуации; Отработка телефонных переговоров с клиентом.	<b>03:00</b>
<b>3 день</b>		
<b>Работа с отказом от сопровождения</b>	Модель работы с отказом от сопровождения; Скрипты работы с отказом в зависимости от ситуации клиента и выбора способов работы с информацией в предполагаемом будущем.	<b>03:00</b>
<b>4 день</b>		
<b>Интеграция</b>	Разбор кейсов, домашнего задания, обсуждение, ответы на вопросы.	<b>03:00</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!