

Программа тренинга «КлиентоМанния»

09.00-10.00	Регистрация
10.00 – 11.40	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое клиентоориентированность? (подсказка: это не сервис, это не маркетинг, это не лояльность) 2. Что сделать для удержания клиентов до внедрения клиентоориентированности: <ul style="list-style-type: none"> • расчет стоимости клиента на всю жизнь (считаем вашу стоимость) • борьба с оттоком (смотрим на ваши причины оттока) • программы замыкания клиентов • программы лояльности
11.40-12.00	Кофе-брейк
12.00-13.40	<ol style="list-style-type: none"> 3. Зачем начинать клиентоориентированность? (или продолжать развивать) <ul style="list-style-type: none"> • Пять простых советов сразу • Что вам даст клиентоориентированность? (переводим в деньги) • Вы действительно это хотите? (проверим на пяти экспресс тестах) 4. 15 правил внедрения клиентоориентированности в компании (синхронизируемся).
13.40-14.40	Обед
14.40-16.00	<ol style="list-style-type: none"> 5. Составляющие клиентоориентированности - минимум теории, максимум практики <ul style="list-style-type: none"> • Высокие материи/идеология (миссия, видение, слоган, принципы, правило №1...) – и как эти «высокие материи» создавать (плюс множество отличных западных образцов – бери и копируй) • Клиентоориентированный продукт (услуга) – как его таким сделать • Клиентоориентированные бизнес – процессы <ul style="list-style-type: none"> - Точки контакта: бизнес – это всегда контактный спорт! Знать что и как делать с ними (и полный список точек контакта, как бонус) - От точек контакта к пути клиента (технология CJM) - Клиентоориентированные техника и технологии (знаете ли вы, что высокие технологии вредят высоким отношениям с клиентами?)
16.00-16.20	Кофе-брейк
16.20-18.00	<ul style="list-style-type: none"> • Работа с фидбэком: каналы, работа с обратной связью <ul style="list-style-type: none"> - Клиент прав всегда? Клиент – король? Как правильно взаимодействовать с клиентами компании - Каких клиентов надо «увольнять»? - Жалоба как подарок - Поход за обратной связью (да, и за жалобами тоже!) – более 40 способов, из которых выберем подходящие именно вашей компании - Что делать с жалобами и замечаниями? • Клиентоориентированный сервис (человеческий фактор) – как нанимать (правильнее выбирать), контролировать, мотивировать и как и чему обучать персонал <ol style="list-style-type: none"> 6. Итак, что и как делать? (создаем ваш план внедрения клиентоориентированности в периоде «на следующий день и до года»)

*В программе возможны изменения