

## Программа тренинга «КлиентоМанния»

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

\*В программе возможны изменения