

Работа с возражениями

📍 г. Уфа, ул. 50 лет СССР, д.48/1, бизнес-центр «Респект»

Очная

Повышение качества обслуживания клиентов. Формирование корпоративной «книги» для сотрудников по работе с возражениями клиентов

📅 Стоимость обучения

5000 руб.

🕒 Продолжительность

8 ак. часов

Программа

Задачи

Формирование у участников конструктивного видения процесса обслуживания клиентов
Формирование и закрепление построения доверительных отношений с клиентами
Формирование и закрепление навыков работы с возражениями клиентов

Результаты обучения

Устанавливать партнерские отношения с клиентом для выхода из напряженных ситуаций
Профессионально работать с возражениями клиентов

Краткая программа тренинга (подробная программа тренинга по запросу)

Этапы обслуживания клиента – первый шаг в работе с возражениями.

Особенности «прохождения» каждого этапа обслуживания с точки зрения формирования возражений клиентов. Типичные ошибки сотрудников при прохождении каждого этапа

Приемы поддержки клиентов в процессе обслуживания: активное слушание, комплименты, уточнения, резюмирование и т.д.

Возражения клиентов и что за ними стоит. Сопротивление клиентов и неосознаваемые потребности – виды и стратегии работы с ними.

Возражения, которые формируют сами сотрудники и способы работы с ними

Алгоритм работы с возражениями клиентов

Условия приема

Возможно обучение по индивидуальной программе



Раздаточный материал