**Практический семинар - тренинг**

**«Управление конфликтами потребителей»**

Предлагаемый семинар-тренинг формирует: знания и навыки работы со сложными и недовольными клиентами; умение правильно реагировать на жалобы и другие возражения клиентов. Программа меняет вектор отношения к негативно настроенным клиентам и неотъемлемо связанными с этим жалобами и рекламациями. Благодаря программе, сотрудники смогут понять, что вкладывают потребители в понятие "клиентоориентированность" и что ожидают от компании, которая позиционирует себя таковой.

***Полученные знания помогут Вам превратить недовольных клиентов в лояльных и постоянных!***

***Приглашаются:*** сотрудники отделов обслуживания и отделов по работе с жалобами и рекламациями, сотрудники сервисных организаций и отделов, менеджеры по работе с клиентами, руководители сервисных компаний и отделов.

***Основные вопросы семинара:***

**1. Клиентоориентированность.**

Клиентоориентированность как основная корпоративная компетенция компании; клиент, как фигура номер один в современном бизнесе; клиентоориентированность стандартов обслуживания; клиентоориентированность поведения сотрудников; особенности современных клиентов и их ожидания; установка «Клиент всегда прав»; мастерство обслуживания клиентов и его составляющие.

**2. Коммуникативное мастерство.**

Основные правила эффективного общения с Клиентом; приемы установления контакта с Клиентом; умение активно и внимательно слушать; правила эффективного восприятия.

**3. Организация бесконфликтного обслуживания клиентов.**

Причины возникновения конфликтной ситуации с клиентом; конфликтогены и как на них реагируют клиенты; стратегии поведения в конфликтной ситуации: Модель Томаса-Килманна; предупреждение конфликтных ситуаций; профилактика и преодоление конфликтов;

**4. Возражения клиентов.**

Сигналы интереса и возражения клиента; положительные моменты возражений; реакция продавца на возражения клиента; способы присоединения к возражению; техника ответа на возражения;

**5. Управление психологическим контактом.**

Правила отказа клиенту; правила работы с сомнениями; алгоритм работы с негативом клиента; работа с претензиями и рекламациями; технология выяснения недовольства клиентов; технология реагирования на жалобы и другие недовольства клиентов; способы повышения уверенности в себе при работе с агрессией.

**6. Методики работы с внутренним состоянием.**

Приемы саморегуляции, навыки стрессоустойчивости; получение удовольствия от работы; настрой на эффективное обслуживание любого клиента; внутреннее состояние при общении клиентом; синдром выгорания: вдохновение на каждый день.

**Семинар проводит: Гордеев Александр Евгеньевич** *к. психол. н., доцент кафедры менеджмента и права*

**Продолжительность обучения:**  16 часов.

**Документ об образовании**: сертификат Пермского института (филиала) РЭУ им. Плеханова.

**Стоимость семинара: 6 000** рублей, в стоимость семинара входят информационно - справочные материалы по тематике семинара.

**Подать заявку**

[Для физических лиц](http://rea.perm.ru/images/Download/3Struktura_instituta/CDPO/prof-pere/o/1.docx)

[Для юридических лиц](http://rea.perm.ru/images/Download/3Struktura_instituta/CDPO/prof-pere/o/2.docx)

За подробной информацией Вы можете обратиться: **Адрес ЦДПО:**614070, г. Пермь, бульвар Гагарина, 59 каб. 103 **тел**.: + 7 (342) 282-01-10 **E-mail:** [**odo@rsute.perm.ru**](mailto:odo@rsute.perm.ru)