



Диана Санцевич

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РЕФЛЕКСИИ



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



Санцевич Диана, бизнес-тренер ООО «Мастертелеком», автор и разработчик программ обучения и деловых игр. Опыт работы в области организационного консультирования, обучения и развития персонала с 1999 года.

Специализация:

- Консалтинговые услуги в области внедрения колл- и контактных центров (КЦ) различных типов, планирования инфраструктуры КЦ, управления и оптимизации КЦ.
- Подбор руководителей и персонала для КЦ, отделов продаж, отделов по обслуживанию клиентов.
- Организация системы подбора персонала, воронки подбора.
- Разработка профиля должности и другой необходимой документации.
- Организация системы контроля качества в КЦ, отделах продаж, отделах по обслуживанию клиентов. Аудит качества обслуживания клиентов. Анализ бизнес-процессов клиентского сервиса/продаж. Разработка и внедрение Стандартов сервиса/продаж, скриптов разговоров, инструментов оценки и развития персонала. Проведение оценочных мероприятий.
- Разработка и внедрение систем обучения, наставничества, базовых и специализированных программ обучения. Подготовка методических материалов для участников обучающих программ, внутренних тренеров компаний-заказчиков. Коучинг руководителей и персонала КЦ. Посттренинговое сопровождение участников, анализ эффективности обучения.
- Анализ эффективности взаимодействий в команде, формирование команд.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

- Разработка и оптимизация систем клиентского сервиса, карт клиентского пути. Подбор и организация работы с цифровыми инструментами сервиса.

Программа обучения «Развитие профессиональной рефлексии» рекомендуется для сотрудников, ведущих переговоры с клиентами.

Цель обучения: увеличение результативности переговоров для клиента, сотрудника и компании в условиях ограниченного времени.

Курс предполагает анализ участниками собственных переговоров и поведения с различных точек зрения.

Результаты обучения:

- ✓ четкость и точность выполнения сотрудниками необходимых и достаточных действий
- ✓ более полное и ясное осознание выполняемой сотрудниками работы в ее отдельных элементах (цели, способы, факторы, результаты) и как единого целого (работа как функциональная часть жизни)
- ✓ повышение профессиональной самооценки, вовлеченности сотрудников
- ✓ понятное клиенту разъяснение выгод продукта компании
- ✓ повышение саморегуляции и развитие эмоциональной устойчивости сотрудников
- ✓ корректировка сотрудниками индивидуального стиля работы с клиентами
- ✓ увеличение результативности работы сотрудников за единицу времени
- ✓ повышение коэффициента закрытия сделок, доли решенных заявок
- ✓ повышение лояльности клиентов.

повышение лояльности клиентов.

Программа

1. Введение

1.1. Знакомство. Цели и задачи обучения по программе «Развитие профессиональной рефлексии».

1.2. Установки участников.

1.3. Правила и регламент работы.

2. Инструменты и техники взаимодействия

2.1. Анализ запроса.

2.2. Анализ потребностей.

2.3. Анализ речи клиента.

2.4. Контакт с клиентом.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

- 2.5. Отражение темпа, интонаций, сенсорной модальности клиента.
- 2.6. Анализ собственной речи сотрудником.
- 2.7. Эмоциональное и рациональное восприятие информации.
- 2.8. Эмоциональный и деловой формат общения.
- 2.9. Влияние осанки, позы, дыхания, мимики на взаимодействие.
- 2.10. Влияние тембра и громкости голоса, выразительности, произношения и темпо-ритма речи на взаимодействие.
- 2.11. Ведение диалога.
- 2.12. Влияние речевых действий сотрудника на восприятие и реакцию клиента.
- 2.13. Речевые стратегии и приемы для работы с различными типами клиентов.
- 2.14. Возможности эмпатии.
- 2.15. Презентация продукта с позиции клиента.
- 2.16. Техники работы с возражениями.
- 2.17. Техники завершения сделки.

3. Заключение

- 3.1. Анализ эффективности участия в программе.
- 3.2. Постановка индивидуальных целей на ближайший месяц.

Продолжительность программы: 10-26 часов, согласовывается индивидуально, в зависимости от задач компании-заказчика и формата обучения.

Форматы обучения: корпоративное - очные занятия с тренером, смешанное - очные занятия с тренером и обучение с помощью цифровых технологий.

Структура программы: модульная, что обеспечивает гибкий подход к содержанию программы, объёму каждого модуля и форматам обучения.

График проведения: занятия проводятся 1 раз в неделю. Перерывы между ними используются для закрепления тренируемых умений.

Закрепление результатов обучения: домашние задания, обратная связь сотрудникам в результате тренируемых умений.

Оценка результатов обучения: самооценка тренируемых умений участниками, анализ результатов тестирования сотрудников на знание приемов работы, оценка умений использовать изученные приемы с помощью тестовых звонков и мониторинга качества обслуживания клиентов.

Методические материалы: индивидуальные тетради по программе обучения, учебные пособия, необходимые в каждом отдельном случае для выполнения задач обучения.

Оборудование: проектор, колонки, доска, маркеры.