

Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Эффективный сервис

Код курса: ЭФЕС

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Задачи и принципы качественного обслуживания • Понятие и задачи качественного обслуживания • Потребности и ожидания клиента • Принципы качественного обслуживания: ◦ Уверенность в себе ◦ Доброжелательность ◦ Позитивная коммуникация ◦ Работа с вопросами клиентов ◦ Профессионализм	4
Модуль 2. Составляющие качественного обслуживания, работа с жалобами клиентов • Составляющие качественного обслуживания: ◦ Вежливое приветствие и доброжелательное общение ◦ Умение предугадывать и понимать потребности клиентов ◦ Хорошее знание своей работы ◦ Правила телефонного этикета ◦ Индивидуальный подход к клиенту ◦ Создание положительного впечатления о компании и ее сотрудниках ◦ Способность и желание делать больше, чем требуется ◦ Умение выражать признательность • Жалобы клиентов и алгоритм работы с ними • Умение справляться с собственными негативными эмоциями, возникающими при работе с клиентами	4
Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	8 ак.ч.

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru