

ЛИДЕРСТВО В ПОВЫШЕНИИ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ

Программа была разработана под запрос Импортёра корейского бренда как необходимый проект обучения всех руководителей дилерских центров в ситуации экономической нестабильности и жесткой отраслевой конкуренции.

Программа рассматривает клиентский сервис как ключевой фактор конкурентоспособности дилерского предприятия и основана на разработках «Института Качества Сервиса» (США).

Уникальностью данной программы является сочетание примеров «best practice», бизнес-технологий, инструментов и практик личностного роста и мотивации на осознанное развитие лидерских компетенций.

Цель программы:

1. Привести руководителей отделов продаж к осознанию всего комплекса факторов, которые влияют на повышение лояльности клиентов, по трем направлениям:
 - стандарты клиентского сервиса в компании
 - процессы на Дилерском предприятии
 - сотрудники
2. Предоставить участникам инструменты повышения лояльности клиентов в своей компании
3. Поделиться лучшими практиками из опыта клиентоориентированных компаний разных секторов
4. Способствовать осознанию участниками своей роли и «ролевой модели» для подчиненных и клиентов в предоставлении высококлассного сервиса
5. Разработать план развития стандартов клиентского сервиса на год для своей компании

Во время прохождения программы участники:

- Познакомятся с основными принципами клиентского сервиса
- Научатся повышать ценность сотрудникам и клиентам
- Познакомятся с тремя стадиями развития лояльности клиента
- Узнают пять факторов восхищения клиентов
- Узнают принципы «Заботливой коммуникации» и смогут распознавать ее у своих сотрудников
- Проанализируют видеоматериалы с примерами качественной коммуникации с клиентом
- Ответят на вопрос, где граница между качественным сервисом и «потребительским экстремизмом»
- Осознают какие факторы влияют на повышение лояльности своих сотрудников и пропустят через себя инструменты влияния на эти факторы
- Узнают, как повысить веру сотрудников в себя, веру в компанию и в продукт
- Проведут ревизию текущих процессов своей компании с точки зрения их клиентоориентированности и выявят зоны для улучшения
- Создадут свой план развития лояльности клиентов на дилерском предприятии
- Получат осознанное понимание и мотивацию на построение личной программы развития лидерских компетенций
- Содержание

Модуль 1. Лояльность клиентов



- Лояльность как фактор конкурентоспособности компании
- Айсберг Коммуникации и Основные принципы сервиса
- Три стадии формирования лояльности
- «Эмоциональный банковский счет» между клиентом и компанией
- Факторы повышения и понижения лояльности клиента
- Модель «Логические уровни» восприятия

Модуль 2. Лояльность сотрудников как ключевой фактор лояльности клиентов

- Факторы восхищения клиента (что заставляет людей рассказывать о компании)
- Выполнение стандартных позиций
- Выполнение ожиданий/обещаний
- Восхищение клиента сюрпризами
- Успешное решение конфликтов/претензий
- Особый эмоциональный контакт
- Особый эмоциональный контакт как фактор успешной коммуникации с клиентом.
- Видео-примеры «Заботливой Коммуникации»
- Факторы эмоциональной вовлеченности сотрудников
- Вера в себя
- Вера в продукт
- Вера в компанию
- Вера в клиента
- Угрозы и Инструменты усиления для каждого из четырех факторов

Модуль 3. Лидерство РОП в управлении лояльностью

- Сущность и природа вдохновляющего лидерства
- 7 логических уровней сознания
- Индивидуальная программа развития лидерских компетенций
- Диагностическая практика и практика построения своей программы
- Управление стандартом клиентоориентированности.
Участники прописывают принципы повышения лояльности клиентов своей компании
- Управление процессами.
Участники проводят ревизию текущих процессов с точки зрения их клиентоориентированности
- Управление людьми. Участники по-новому взглянут на свою коммуникацию с подчиненными и проанализируют, как они могут повысить их лояльность после возвращения с тренинга
- Создание системы постоянного улучшения сервиса.
Участники составят план действий по внедрению процедур, нацеленных на постоянное повышение качества сервиса
- Завершающая визуализация на успешное проведение реорганизации в своем ДЦ

