

КАК ОБЩАТЬСЯ СО СЛОЖНЫМИ КЛИЕНТАМИ

Семинар «Как общаться со сложными клиентами» применяется в компании при профессиональном обучении персонала.



Иногда в своей работе персонал компании сталкивается со сложными клиентами, которые в силу своего характера или плохого настроения ведут себя неадекватно, тем самым провоцируя персонал на конфликты. Подобные провокации могут стать либо фактором, понижающим работоспособность персонала, либо ресурсным фактором, развивающим способность персонала быть гибче в обслуживании клиентов. Следовательно, важно научить персонал правильно реагировать на неадекватные реакции клиентов, и тем самым укреплять положительный имидж своей компании.

На семинаре разбираются причины, приводящие клиента к неадекватной реакции, а также выполняются упражнения по возвращению клиента к адекватности специальными шаблонами общения, тем самым вырабатывая у себя гибкость общения.

Слушателям показывается природа неадекватных реакций, предлагаются рекомендации и конкретные методы, при помощи которых можно не только не поддаваться провокациям, но и развивать в себе способность гибкого общения.

ПРОГРАММА

Цель семинара: получить знание и наработать навык общения со сложными клиентами.

Результаты семинара:

- Участники семинара ознакомятся с субъективными и объективными причинами неадекватных реакций.
- Слушатели получают навыки урегулирования неадекватных реакций, а также разовьют способность гибкого общения с клиентами.

* * *

Ссылки для просмотра способов ведения семинаров:

«Предназначение персонала» - <http://www.osoznanie.biz/creation/e.htm>

«Управление эмоциями» - <http://www.osoznanie.biz/creation/fg.htm>

Академия Развития Способностей «Гармония»

127051, Москва, М.Сухаревская пл., д. 6, стр.1

тел.: 8(495)718-96-13, моб.: **8-916-801-17-32** e-mail: b2000s@yandex.ru

www.osoznanie.biz