

Стратегия и тактика работы с членами Торгово - Промышленной Палаты»



Київ, Україна

Уважаемые господа, предлагаем вашему вниманию программу тренинга
« Стратегия и тактика работы с членами Торгово - Промышленной Палаты»

1. Расширение членства ТПП и поддержка лояльности её членов.

Составляющие понятия «работа с членами ТПП»

Две стороны работы с членами ТПП: процедурная и персональная

Стратегические факторы развития взаимоотношений.

2. Определение стандартов качества предоставления услуг торгово-промышленной палаты: характеристики услуг, организация, процедуры, коммуникация, этикет, время

Определение основных мотивов сотрудничества клиента с ТПП

Определение степени удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами

Определение факторов, привлекательности ТПП для клиента. Построение долгосрочных отношений

3. Процедура предложения услуг ТПП

Правила делового этикета при работе с клиентом

Бизнес этикет: телефонный разговор, деловая встреча, ведение документации

4. Согласование действий различных подразделений ТПП при обслуживании клиентов

Определение стандартов взаимодействия отделов и сотрудников ТПП: «кто?», «что?», «как?», «почему?» делают сотрудники для максимально эффективной помощи членам ТПП.

Введение стандартов работы в корпоративную культуру на всех уровнях организации

5. Построение отношений с клиентами и коллегами на уровне коммуникаций. Психология общения.

Основные механизмы и закономерности общения

Выбор стратегии поведения в соответствии с психологическим типом клиента

Техники установления контакта и привлечение внимания клиента

Основные поведенческие стратегии в процессе взаимодействия с членами ТПП

6. Претензии клиентов и общение с трудными людьми

Причины претензий

Алгоритм работы с претензиями, техники работы с претензиями

Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации, превентивные меры

Умение сказать «нет» конструктивно

Извлечение выгоды из претензий

Деловая игра «Формирование и развитие лояльности VIP- клиента»

Сергеева Ольга

050-496-00-94

ул Багрия, 41