

## Стандарты и качество обслуживания в розничной торговой точке



Київ, Україна

тренинг

«Стандарты и качество обслуживания в розничной торговой точке».

1 часть

1. Понятие «стандарты услуги». Сервис как конкурентное преимущество.
2. Корпоративная культура магазина как среда создания и поддержания стандартов
3. Продавец как инициатор и носитель стандартов обслуживания. Почему я работаю продавцом-консультантом? Хочу ли я работать? Могу ли я работать? Готова ли я изменить себя?
4. Стандарты и качество обслуживания покупателя. Зачем нужен покупатель мне? Зачем я нужна покупателю? Кто мы друг для друга? Умение принять и полюбить другого человека.
5. Принятие и развитие стандартов членами коллектива, идеи и ресурсы персонала для проведения улучшений обслуживания. Мотивация персонала на повышение качества обслуживания.
6. Алгоритм создания, внедрения, отработки и воспроизводства стандартов обслуживания.
7. Разработка уникальных стандартов, присущих именно вашей сети магазинов
8. Диагностика сервиса в текущем режиме. Система контроля качества как защита стандарта обслуживания.

2 часть

9. Выявление потребности. Что ждет покупатель от магазина? Что он хочет? Чего боится?
10. Презентация. Как донести информацию до покупателя? Какую информацию и сколько хочет получить клиент? Понятно ли все покупателю? Аргументация. Работа с возражениями «За» и «против». Ложные и истинные возражения
11. Трудные клиенты. Сигналы проблем у покупателя. Психология конфликтов. Умение не создать конфликт. Умение выйти из конфликтной ситуации.
12. Развитие отношений с клиентом. Как создать клуб любителей нашего магазина? Умение выстроить и развить долгосрочные отношения.

Интерактивные формы обучения: ролевая игра, спарринги, брейнсторминг, решение нестандартных рабочих задач, творческо-поисковая деятельность, работа индивидуальная, групповая, в минигруппах В результате тренинга будут выработаны четкие алгоритмы стандартов работы в конкретной сети магазинов, программы внедрения и организации контроля за соблюдением качества обслуживания.

Price: **2 400 грн.**

Тип оголошення:  
Послуги, пропоную

Торг: --

Сергеева Ольга

050-496-00-94

ул Багрия, 41