

## РЕЧЕВОЙ ИНТЕЛЛЕКТ В РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

В бизнесе сильнее всего ценятся люди, умеющие строить отношения с клиентами таким образом, чтобы клиент не захотел уйти. Помимо навыков продаж и презентаций, руководителю полезно освоить и другие речевые инструменты для работы с клиентами.



2 ДНЯ



10:00–18:00



10-15 ЧЕЛОВЕК



ОСОБЕННОСТЬ

практика в словесных атаках, тренировка языка.  
30% изучение техник  
70% речевая практика

### Цель тренинга:

- Научиться поддерживать партнерские отношения с клиентами, создавать атмосферу заботы
- Сформировать речевые навыки в 6 самых сложных ситуациях
- Приобрести уверенность в речевой коммуникации с внешними партнерами

## ПРОГРАММА

### СИТУАЦИЯ 1. КАК ОТКАЗАТЬ КЛИЕНТУ В ПРЕФЕРЕНЦИЯХ

- ◆ Чего просят чаще всего клиенты, виды предпочтений
- ◆ Причины для отказа
- ◆ Алгоритм отказывающей беседы
- ◆ Как не поддаваться на уговоры

**ПРАКТИКА** Тренировка в тройках

### СИТУАЦИЯ 2. КАК ОТРАБОТАТЬ ЖАЛОБУ КЛИЕНТА

- ◆ Жалоба как подарок
- ◆ Структура беседы с жалобщиком
- ◆ Варианты исходов беседы

**ПРАКТИКА** Тренировка в ролевых играх

### СИТУАЦИЯ 3. КАК СНЯТЬ РАЗНОГЛАСИЯ С КЛИЕНТОМ

- ◆ Типы разногласий и причины появления
- ◆ Как подготовиться к переговорам, поиск альтернатив
- ◆ Структура беседы по снятию разногласий

**ПРАКТИКА** Отработка в малых группах

### СИТУАЦИЯ 4. КАК ПОЖАЛОВАТЬСЯ КЛИЕНТУ-РУКОВОДИТЕЛЮ НА ЕГО СОТРУДНИКОВ

- ◆ Клиент тоже может ошибаться, типичные примеры
- ◆ Собрание фактов для составления жалобы, сбор у своих сотрудников

- ◆ Алгоритм донесения жалобы до клиента-руководителя
- ◆ Получение обязательств от клиента
- ◆ **ПРАКТИКА** Практика в малых группах на составление жалобы

### СИТУАЦИЯ 5. КАК ПОЛУЧИТЬ ОТЗЫВ ОТ КЛИЕНТА

- ◆ Шкала удовлетворённости клиентов
- ◆ Зачем получать отзывы от клиентов, что с ними делать
- ◆ Структура отзыва, 5 ключевых пунктов
- ◆ Беседа с клиентом, направленная на получение отзыва

**ПРАКТИКА** Анализ чужих отзывов и поиск ошибок

### СИТУАЦИЯ 6. КАК УСТАНОВИТЬ КОНТАКТ С «НУЖНЫМ» ЧЕЛОВЕКОМ В КОМПАНИИ КЛИЕНТА

- ◆ Кто такие «нужные» люди в клиенте и зачем они нам
- ◆ Способы выхода на нужных людей
- ◆ Установление контакта «нужным» человеком, алгоритм разговора, почему он должен меня послушать
- ◆ Как самому стать «нужным» человеком для него

**ПРАКТИКА** Исследование взаимной нужности на примере реальных клиентов

## РЕЗУЛЬТАТ

Каждый участник потренирует 6 речевых инструментов, от которых зависит качество отношений клиента к работе нашей команды. Приобретет уверенность в общении со статусными людьми из внешнего контура. Укрепит авторитет в глазах клиентов.

