



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Управление сотрудниками, изменение культуры общения с клиентами

Целевая группа

Курс предназначен для руководителей, решающих в своем коллективе задачу клиентоориентированности.

Курс может быть также полезен специалистам, рассматриваемым на замещение управленческих должностей.

Цели курса

- Ознакомление со способами формирования культуры клиентоориентированности
- Оценить возможности и ограничения сотрудников
- Отработать навык управленческой коммуникации с сотрудниками
- Научиться строить управленческие оболочки для поддержания атмосферы клиентоориентированности

Длительность

1,5 – 2 дня.

Процесс

Интерактивный тренинг с большим количеством практических упражнений и разбираемых кейсов. В ходе тренинга участники решают практические задачи, связанные с клиентоориентированностью в их отделе. В процессе курса участникам будет предложено пройти ряд тестов на определение коммуникативных и личностных особенностей.

Методика

- Теоретическая часть включает изучение принципов создания культуры клиентоориентированности
- Практическая часть тренинга дает участникам навыки работы с подчиненными сотрудниками
- Участники тренинга принимают активное участие в групповых работах и обсуждениях, выполняют индивидуальные задания, анализируют свои действия с целью повышения эффективности взаимоотношений с каждым из своих подчиненных.

Назаров Алексей
Бизнес тренер и консультант в области построения систем продаж
и развития навыков ведения переговоров
+7 916 522 16 45, www.anazarov.org
Nazarov.nvision@gmail.com



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Содержание

Клиентоориентированность

- Что такое клиентоориентированность
- Как она проявляется
- Как формируется клиентоориентированность
- Основные принципы и подходы
- Можно ли научить клиентоориентированности
- Как менеджер может «настроить» команду на обслуживание клиентов/посетителей

Культура отдела/компании

- Понятие и определение культуры
- Какие культуры бывают. Плюсы и минусы
- Как она формируется, что определяет культуру
- Как культура влияет на поведение сотрудников
- На чем основана и как поддерживается
- Какую культуру выбрать
- Оценка текущей культуры и оценка желаемой культуры
- Как можно ее моделировать в коллективе

Поиск подхода к сотруднику и обратная связь

- Как найти подход к различным сотрудникам
- Чем мы отличаемся друг от друга. Различные психотипы людей
- Как строить отношения с не похожими на вас людьми
- Как можно найти язык с различными типами сотрудников
- Что такое обратная связь
- Модели предоставления обратной связи
- Какие формы обратной связи бывают

Ценностные ориентации сотрудников и их профиль

Назаров Алексей
Бизнес тренер и консультант в области построения систем продаж
и развития навыков ведения переговоров
+7 916 522 16 45, www.anazarov.org
Nazarov.nvision@gmail.com



Продажи – это наука

со своими правилами и закономерностями

- Определение ценностных ориентаций
- На что влияют ценности сотрудников
- Какого поведения можно ждать от сотрудников при различных профилях
- Что можно изменить и что нельзя
- Коммуникативные особенности сотрудника и как они проявляются
- Тестирование профиля:
 - ценности
 - сценарии
 - коммуникативные особенности
- Определение идеального профиля сотрудника отдела/компании

Оценка готовности сотрудника к ориентации на клиента

- Оценка уровня мотивации сотрудника к решению данной задачи
- Оценка уровня подготовленности сотрудника к решению данной задачи
- Анализ соотношения «мотивация – знания»
- Выбор определенного стиля управления на основе анализа
- Выбор вида контроля и коммуникации с сотрудником

Мотивация сотрудников

- Теория мотивации Герчикова
- Определение собственного мотивационного профиля. **Тест**
- Мотивационный процесс:
 - элементы и составные части
 - последовательность процесса
- Значение социального аспекта в мотивации
- Как повысить мотивацию и снизить риск демотивации персонала. Рекомендации и советы
- Практикум по проведению мотивационных бесед с подчиненными. **Упражнение**

Дополнительный инструментарий – управление конфликтами

- Определение стратегии поведения в конфликтных ситуациях. **Тест**
- Открытость руководителя и ее значение в работе с подчиненными
- Обратная связь в конфликтной ситуации

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант в области построения систем продаж
и развития навыков ведения переговоров

+7 916 522 16 45, www.anazarov.org

Nazarov.nvision@gmail.com



Продажи – это наука

со своими правилами и закономерностями

- Правила критики. Упражнение

Дополнительный инструментарий. Различные коммуникативные типы сотрудников

- Модель DISC. Основные понятия и теория
- Тестирование участников
- Особенности коммуникации с различными типами сотрудников
- Что можно ожидать от различных типов сотрудников и чего не стоит
- Особенности типа D – коммуникация и управление
- Особенности типа I – коммуникация и управление
- Особенности типа S – коммуникация и управление
- Особенности типа C – коммуникация и управление
- Особенности постановки задач различным типам сотрудников
- Предоставление обратной связи различным типам сотрудников

Курс заканчивается подготовкой программы собственного развития

Результат

1. Формирование у участников тренинга структурированного понимания принципов клиентоориентированности
2. Способность оценивать готовность сотрудников следовать культуре клиентоориентированности
3. Знание методов повышения удовлетворенности внутренних потребителей услуг
4. Повышение качества принимаемых управленческих решений

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант в области построения систем продаж
и развития навыков ведения переговоров

+7 916 522 16 45, www.anazarov.org

Nazarov.nvision@gmail.com