Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Эффективный сервис

Код курса: **ЭФЕС**

Тема	Ак. часов

Модуль 1. Задачи и принципы качественного обслуживания
• Понятие и задачи качественного обслуживания
• Потребности и ожидания клиента
• Принципы качественного обслуживания:
  ◦ Уверенность в себе
  ◦ Доброжелательность
  ◦ Позитивная коммуникация
  ◦ Работа с вопросами клиентов
  ◦ Профессионализм
	4

Модуль 2. Составляющие качественного обслуживания, работа с жалобами клиентов
• Составляющие качественного обслуживания:
  ◦ Вежливое приветствие и доброжелательное общение
  ◦ Умение предугадывать и понимать потребности клиентов
  ◦ Хорошее знание своей работы
  ◦ Правила телефонного этикета
  ◦ Индивидуальный подход к клиенту
  ◦ Создание положительного впечатления о компании и ее сотрудниках
  ◦ Способность и желание делать больше, чем требуется
  ◦ Умение выражать признательность
• Жалобы клиентов и алгоритм работы с ними
• Умение справляться с собственными негативными эмоциями, возникающими при работе с клиентами
	4

Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	**8 ак.ч.**

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru