КОРПОРАТИВНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
РЖД

КАТАЛОГ ПРОГРАММ

ОГЛАВЛЕНИЕ

КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ РЖД

1. Создавая впечатления: мастерство клиентского сервиса 3

СОЗДАВАЯ ВПЕЧАТЛЕНИЯ: МАСТЕРСТВО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

ДЛЯ КОГО ПРЕДНАЗНАЧЕНА ПРОГРАММА

Программа разработана для руководителей HR-блока тактического уровня, которые хотят освоить навыки эффективной организации и исполнения задач.

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа направлена на формирование культуры сервиса, а также знаний, умений и навыков, необходимых для построения эффективного и конструктивного взаимодействия с клиентами и повышения качества обслуживания.
В первом разделе программы участники смогут самостоятельно погрузиться в специфику ценностей компании как основы качественного сервиса.
Во втором разделе участники посмотрят, как создавать сервисную среду, качественно выстраивая общение с клиентами.

РЕЗУЛЬТАТ ОБУЧЕНИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ

Слушатели:
- узнают, как строить сервисную культуру и что влияет на впечатление клиентов;
- узнают, как эмоции влияют на общение и как действовать в трудных ситуациях;
- поймут, как их работа может помочь создать положительное впечатление;
- научатся применять правила и ценности для комфортной работы с клиентами;
- освоят, как правильно общаться и управлять эмоциями во время общения;
- научатся понимать чувства других людей и общаться из позиции сотрудничества.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ (ОПИСАНИЕ)

5 дней

КОНТАКТЫ

Николай Заварзин
Главный специалист Центра развития навыков персональной эффективности
+7 (968) 551-50-48 zavarzinnyu@curzd.ru