Описание дистанционного курса

«КАК ГОВОРИТЬ С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ»

Основой данного курса является типология DISC У. Марстона. Дистанционный курс состоит из вводного модуля, 7 тематических модулей и 2 итоговых тестов, 27 заданий и активностей для тренировки. Каждый из модулей курса является законченной темой, содержащей теорию в формате аудио-лекции и заметок и практическую часть, представляющую собой тест, интерактивное задание (например, прослушивание аудио-записи и определение типа клиента) или речевой тренажер.

Курс содержит баланс теории и практики, позволяет не только узнать, но и потренировать применение новых инструментов. В тренажерах заложены простые и понятные всем темы для диалогов, что делает данный курс универсальным. Это добавляет ему ценности, так как учит людей применять полученные знания не только в работе, но и в жизни.

Задачи курса:

- ✓ определить свои сильные стороны и зоны развития в коммуникации с другими людьми
- ✓ научиться определять тип собеседника для выбора эффективного стиля коммуникации
- ✓ научиться находить правильные аргументы для собеседников разных типов, повышая эффективность взаимодействия
- ✓ потренироваться отвечать клиентам в эмоциональном состоянии (плохое настроение, жалобы, возражения)
- ✓ изучить практические рекомендации по восстановлению сил и настроения после общения с трудными клиентами

Программа курса

Вводный модуль. Вводный модуль посвящен изменению требований клиентов к сервису и общению. Происходит знакомство с техниками «живого» диалога и формируется потребность в разных подходах при работе с клиентами.

Модуль 1. Поведенческие типы по Уильяму Марстону. Ожидания разных поведенческих типов к разговору с менеджером клиентской поддержки.

Модуль 2. Поведенческий тип – D (Красные). «Красные» - какие они и как проявляются в разговоре. Фразы – триггеры, которые провоцируют эмоциональное напряжение в общении с D. Как взаимодействовать с ними.

Модуль 3. Поведенческий тип – I (Желтые). «Желтые» - какие они и как проявляются в разговоре. Фразы – триггеры, которые провоцируют эмоциональное напряжение в разговоре с Желтыми. Как с ними взаимодействовать.

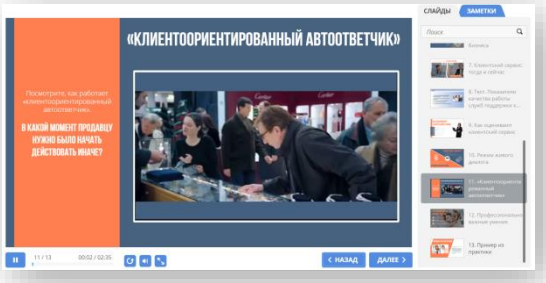
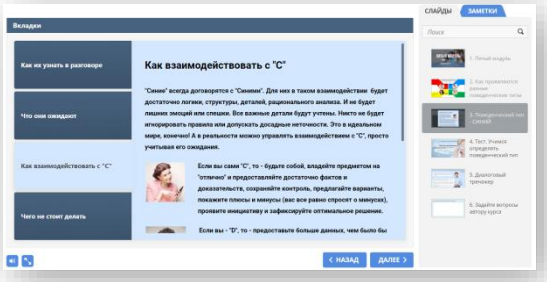
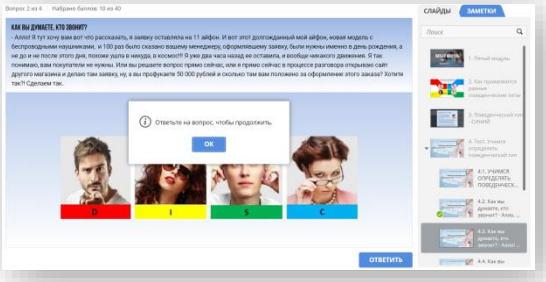
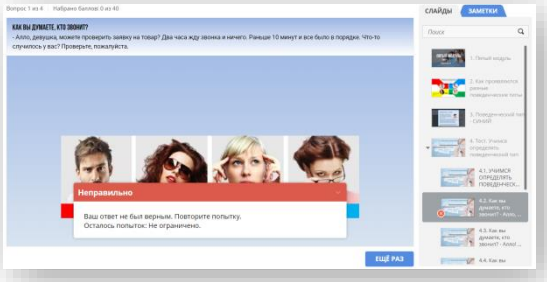
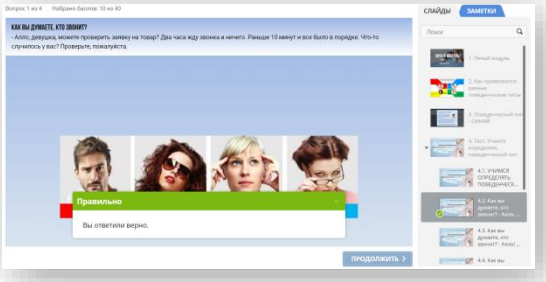
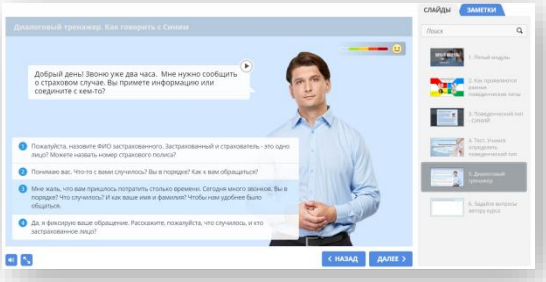
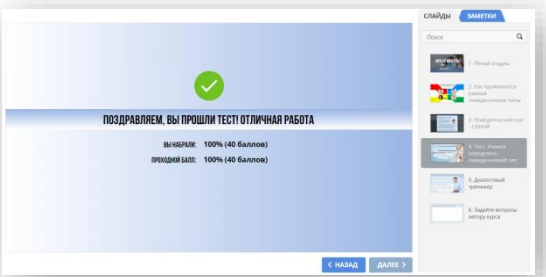
Модуль 4. Поведенческий тип – S (Зеленые). «Зеленые» - какие они и как проявляются в разговоре по телефону. Фразы – триггеры, которые провоцируют эмоциональное напряжение в ситуации. Как с ними взаимодействовать.

Модуль 5. Поведенческий тип – C (Синие). «Синие» - какие они, как проявляются в разговоре по телефону. Фразы – триггеры, которые провоцируют эмоциональное напряжение. Как взаимодействовать с ними.

Модуль 6. «Живой диалог». Техники «живого диалога» и подстройки под настрой клиента. Какие фразы «работают» для каждого поведенческого типа. Алгоритм взаимодействия с негативно настроенным клиентом.

Модуль 7. Управление трудным разговором. Что делает разговор трудным. Противодействие манипуляциям. Управление потоком эмоций. Как восстанавливать равновесие и энергию: экспресс-техники снятия стресса.

Тестовые задания после обучения:

Тест № 1 и Тест № 2 содержат вопросы на определение типа клиента, выбор фраз-подстройки и проверку понимания правильности применения всех изученных техник и подходов.

Как будет проходить обучение: