ДМИТРИЙ НОРКА

Корпоративное обучение · Центр «Доверие в бизнесе»

КОРПОРАТИВНАЯ ПРОГРАММА · МАСТЕР-КЛАСС

Клиентоцентричный сервис, вызывающий доверие

ФОРМАТ
Мастер-класс, очно или онлайн

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ
1–2 дня

ДЛЯ КОГО
Клиентские службы, сервис и поддержка, руководители направлений

О ПРОГРАММЕ

Продукт и условия конкуренты скопируют. Доверие клиентов скопировать нельзя. На конкурентных рынках именно оно определяет судьбу компании, и переход от продуктовой ориентации к клиентоцентричности становится вопросом выживания.

Программа переводит клиентоориентированность из деклараций в практику и даёт простую масштабируемую методологию: как строить и поддерживать доверительные отношения с клиентами на уровне сотрудника и всей компании.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧИХ БЛОКОВ

01 Чего на самом деле хотят клиенты

02 Четыре уровня клиентского сервиса

03 Клиентоориентированность и клиентоцентричность: в чём разница

04 Два шага к клиентоцентричности

05 Почему доверие клиентов важнее лояльности

06 Как перейти от удержания к доверию клиента

07 Что такое доверие клиентов

08 Четыре элемента доверия клиентов

09 Доверие клиентов: подход на всю жизнь

КАКИЕ ЗАДАЧИ РЕШАЕТ

- Перейти от деклараций о клиентоориентированности к практике
- Удерживать клиентов без борьбы скидками
- Повысить наценку и долю повторных покупок

УЧАСТНИКИ НАУЧАТСЯ

- Сосредоточиться на реальных потребностях клиента
- Выстроить более глубокие отношения с клиентами
- Повысить торговую наценку
- Снизить стоимость сопровождения сделок
- Создать в компании культуру клиентоцентричности

ПОД ВАШУ КОМПАНИЮ

Окончательную программу собираю под задачи компании, ваш продукт и типы клиентов. До старта проводим диагностику доверия ИНКО, через 30 дней после обучения повторный замер.

Дмитрий Норка · бизнес-тренер, автор книг о доверии и продажах
30 лет практики, 2500+ корпоративных тренингов

+7 (495) 260-12-17 · norca@norca.ru
norca.ru/treningi-po-prodazham