

СПАСИБО ЗА ВАШЕ ОБРАЩЕНИЕ. КАК ОБЩАТЬСЯ С КЛИЕНТАМИ В ЧАТАХ, МЕССЕНДЖЕРАХ, СОЦСЕТЯХ

«Объясните, как пользоваться этой функцией»

«Почему я не вижу свой баланс?»

«У меня ничего не работает!»

За день сотруднику службы по работе с клиентами приходится отвечать на десятки, а то и сотни таких обращений.

Как написать краткий и понятный ответ, разложить все по полочкам? Как сообщить неприятные факты корректно, избежать конфронтации? Как реагировать на грубые, оскорбительные вопросы? Что отвечать на «поток сознания» - и что делать, чтобы твой ответ в любой ситуации выглядел корректно и профессионально?

На все эти вопросы наглядно, практично и четко отвечает тренинг «Спасибо за ваше обращение».

ОСОБЕННОСТИ ПРОГРАММЫ

Тренинг дает участникам четкие схемы и алгоритмы, по которым можно, действуя на «раз-два-три», ответить на любое обращение клиента.

Каждый, кто прошел тренинг, получает «эпистолярный конструктор» - набор кубиков, из которых можно собрать эффективный ответ для любой ситуации, даже такой, для которой не предусмотрен готовый шаблон.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Участники тренинга научатся эффективно работать на 3 основных уровнях:

1. на уровне структуры сообщения
2. на уровне построения предложений и конструкции фраз
3. и наконец, на уровне оформления и форматирования текста

Участники получают:

- «деловой словарь» на все случаи жизни;
- подборку заготовок для конструирования сообщений;
- коллекцию примеров удачных и неудачных диалогов с подробным объяснением их сильных и слабых сторон.

Опираясь на полученные умения и используя заготовки, участники смогут качественно и профессионально общаться с клиентом в любой рабочей ситуации – а значит, смогут обеспечить компании ЖЕЛАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

В программе тренинга – 5 тематических блоков:

1. **Плановая экономика.** План сообщения, назначение и особенности каждой из его частей. Виды вступлений и заключений. Структурирование основной части сообщения, техники «раскладывания» информации «по полочкам».
2. **Имидж прежде всего.** Техники, позволяющие производить с помощью текста профессиональное впечатление, транслировать определенный имидж компании и ее специалистов.
3. **Согласие-несогласие.** Особенности диалогов, в которых мы сообщаем негативную информацию, спорим с адресатом, отказываем ему в просьбах. Приемы для смягчения негатива, привлечения читателя на свою сторону.
4. **Кто сказал ***?!** Правила ответа на грубые, оскорбительные сообщения, сообщения с использованием ненормативной лексики. Формулировки для выражения отношения к некорректному поведению адресата.
5. **Красота – страшная сила.** Правила форматирования и оформления сообщений. Влияние на читателя размера и начертания букв, расстояния между строками. Использование буллетов, правила выделения текста.

Практическая часть тренинга включает:

- разбор реальных примеров диалогов в чатах из разных отраслей бизнеса – в том числе из опыта участников
- «конструкторы» - упражнения по «сборке» сообщений из отдельных частей в соответствии с рассмотренными на тренинге принципами
- написание сообщений для заданных ситуаций - на компьютерах, в мини группах, с последующим разбором «на общем собрании» участников

Все подготовленные на тренинге заготовки останутся в профессиональной «копилке» каждого – и в дальнейшем их можно будет использовать как образцы.

Опыт участников подтверждает – тренинг работает. А значит, ему пора работать на вас – и для вас!