



Тренинг «Кросс-функциональное взаимодействие»

Формат: онлайн или очно

Длительность: 8 академ. часов

По результатам тренинга его участники смогут:

- сформировать навыки клиентоориентированного взаимодействия с внутренним клиентом.
- освоить способы взаимодействия, ведущие к росту удовлетворенности и лояльности сотрудников смежных подразделений и служб.
- корректно разрешать сложные ситуации без «эмоциональных потерь» для обеих сторон.

Программа тренинга

Стандарты клиентоориентированного поведения:

- Быстрое установление контакта.
- Позиция в общении: уважительное равноправие.
- Умение слушать.
- Прояснение и уточнение потребностей.
- Умение предлагать продукт на «языке» клиента.
- Завершение контакта.

Консультирование сотрудников из смежных подразделений:

- Передача поступающей информации. Принцип информационной насыщенности.
- Навыки консультирования клиента.

Выход из сложных ситуаций в общении:

- Работа с возражениями и обоснованными претензиями.
- Ответы на необоснованные требования.
- Поведение в условиях наплыва клиентов.

[Зарегистрироваться](#)

Данное предложение не является офертой в соответствии со статьей 435 Гражданского Кодекса Российской Федерации. Данный документ не налагает каких-либо обязательств на адресата или на владельца предложения до завершения процедур по оценке рисков и угроз независимости и подписания договора, имеющего юридическую силу. Для подписания договора, имеющего юридическую силу, стороны должны провести дополнительные переговоры.