

КОРПОРАТИВНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
РЖД

КАТАЛОГ ПРОГРАММ



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](mailto:zavarzinnyu@curzd.ru)