

ОТЧЁТ ДЛЯ ГРУППЫ КОМПАНИЙ «АВТОШИНА»

Тренинг: «Обучение мастеров автосервиса навыкам общения с клиентами» 14 -17 ЯНВАРЯ 2008

Задачи:

1. Продолжить процесс обучения мастеров коммуникативной компетентности в общении с клиентами.
2. Разобрать типичные ошибки, показать эффективные модели поведения, потренировать навыки мастеров в работе с клиентом на этапах:
 - a) Техника начала контакта с клиентом автосервиса. Диагностика потребностей клиента и техническая диагностика автомобиля.
 - b) Амортизация ожиданий клиента по срокам ТО. (Обновление договорённости с клиентом о более поздних сроках, с сохранением лояльности и доверия клиента)
 - c) Техника допродажи дополнительных услуг.
 - d) Техника и приёмы работы с агрессивным клиентом, с клиентом с завышенными ожиданиями на объём, сроки и качество предоставления услуг, с сохранением лояльности и доверия клиента.
 - e) Техника телефонного сопровождения ожиданий клиента в рамках фактических сроков исполнения заказа.
 - f) Техника завершения контакта с клиентом автосервиса, расставание, с сохранением лояльности и доверия клиента.

Участники – лояльные к предприятиям, интересующиеся возможностями альтернативных способов поведения по отношению к клиентам в процессе работы с ними, мотивированные на изучение новых приёмов работы с клиентом.

Интерес у большинства вызывает возможность управлять отношениями с клиентом, вместо опоры на формальные правила и процедуры оказания услуг автосервиса. С интересом шло изучение коммуникативных приёмов влияния на клиента в конфликтных ситуациях.

Типичная ошибка в представлении всех мастеров – недооценка эмоциональной составляющей клиента в процессе переговоров с ним. Опора на формальную логику в процессе убеждения клиентов. Малый опыт внимательного слушания клиента и недостаточное умение использовать понимание логики клиента для подбора аргументов для аргументации, убеждения и последующей договорённости и сохранения лояльности. Типичен дефицит у мастеров своевременной эмоциональной отзывчивости и умения откликаться на эмоциональные запросы и страхи клиента, которые звучат в большинстве ситуаций переговоров с ними. Именно этот дефицит является тормозом формирования и роста доверия клиента мастеру, а вместе с ним и предприятию в целом.

Все участники оценили опыт участия в ролевых ситуациях переговоров и «возможность посмотреть на себя со стороны» в видеозаписи. Удалось показать большинству мастеров выгоду управления отношениями с клиентами не только для клиентов и предприятия, а в первую очередь для них самих.

Главный результат тренинга – усвоение большинством профессиональной позиции мастера.

Спасибо за отличную организацию тренинга Ольге Поляковой.

Спасибо за доверие и сотрудничество.

11.02.2008

Тренер Вадим Газарян.