

Лидерство со фокус на клиентот

2 - Дневна програма

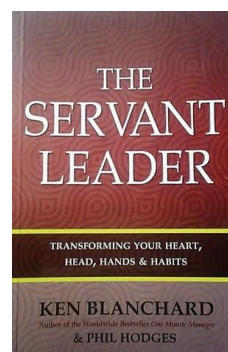


Ориентацијата кон клиентот и извонредноста на услугата се добитна комбинација за организациски развој! Акцентирајќи ја вредноста, на сметка на трошокот, многу лидери денес ја менуваат перспективата за клиентите. одбираат став на значајност.

Модерните лидери кои се услужно ориентирани, имаат пасија да им додадат вредност на клиентите, а со тоа ја стекнуваат нивната лојалност и го цементираат патот кон долгорочно партнерство.

Со оваа програма, DOOR им помага на лидерите да стекнат нови вештини и поголем фокус кон клиентите.

Лидерство со фокус на клиентот



Теми

- + Културолошки елементи на услугата
- + Фокус на клиентот како оновна вредност и способности на лидерство
- + Интеграција на сервисната ориентација во културна структура на компанијата
- + SERVQUAL модел
- + Развој на вредности понуди за клиентот
- + Негување на клиентски ориентиран тим

Цел на програма

- 1 Анализа на елементите на брендирана услуга која води кон создавање на сервисна култура во компанијата
- 2 Разбирање на лојалност на клиентот и нејзините двигатели
- 3 Неопходни вештини потребни за развој на услужната ориентација
- 4 Лидерски вештини за градење фокус на клиентот во организацијата
- 5 Обединување на духот на услуга за испорака на АХА искуство кај клиентот

Времетраење

2 Дена

ГРАДЕЊЕ КОМПАНИЈА СО СИЛЕН #ФОКУС НА КЛИЕНТОТ, ИЗИСКУВА СЕРВИСНА КУЛТУРА.

Распоред на програма

ДЕН 1

Брендирана услужна култура

- + Промена на ставот за услуга
- + Услужна економија
- + Брендиран продукт наспроти брендирана услуга
- + Од услуга до центричност

Двигатели на центричност

- + Столбови на центричноста
- + 4 клучни модули на центричност

Разбирање на клиентска лојалност

- + Потреби на клиентот
- + Што ја цементира лојалноста?
- + Вредност на лојалноста

Анатомија на центричен лидер

ДЕН 2

Мерење на искуство на клиентот

- + Момент на вистината
- + Поставување вредности во моментите на услугата
- + RATER формула: Модел на услужна празнина
- + Валидација на клиент и вредносна понуда

Ефективно управување со поплаки

- + Жалбата како подарок
- + Поголем фокус на клиентот
- + Предности и недостатоци
- + Справување или менаџирање

Духот на услугата

- + Бренд стандарди
- + Екстерна ориентација
- + Креација на услужни херои
- + Наградување на услужната ориентација и култура
- + Персонални планови за развој

More information

If you would like to discuss any one of our programs please contact us.

T +389 71 39 19 59

E info@doortraining.mk