



ПРЕДЛОЖЕНИЕ ОТ КОМПАНИИ WILSON LEARNING В РОССИИ
ПРОЕКТ «ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННАЯ КОММУНИКАЦИЯ»



О компании Wilson Learning:



Корпорация Wilson Learning основана в 1965 году и сегодня является крупнейшей в мире тренинговой компанией. Российское представительство было открыто в Москве в 1994 году.

Корпорация Wilson Learning владеет собственными научно-исследовательскими центрами, задача которых – разработка ноу-хау в области обучения и создание инновационных продуктов.

Обучающие программы созданы с участием таких ученых, как Уильям Юри, профессор Гарвардской школы бизнеса; Стивен Кови, всемирно известный эксперт в области менеджмента; Майкл Леймбах, автор мирового бестселлера – тренинга «Социальные стили».

В портфолио Wilson Learning более 400 оригинальных обучающих программ, обучение по которым прошли сотни тысяч бизнесменов во всем мире.

Наши награды:



- Top 20 for Sales Training 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015
- Top 20 for Leadership Training 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016
- Top Workforce Development Providers. TrainingIndustry.com (2012, 2013, 2015)

Наши конкурентные преимущества:

- Адаптация обучающих программ к культурным и национальным особенностям стран
- Единый мировой стандарт обучения на пяти континентах
- Программы, созданные в собственных научно-исследовательских центрах при участии ведущих мировых ученых и консультантов, получившие наивысшую оценку независимых экспертов
- Ежегодное обновление обучающих программ
- Наш тренерский состав включает специалистов с опытом преподавания в среднем 15 лет, с успешной бизнес-практикой, занимавших TOP-позиции в ведущих крупных российских и зарубежных компаниях
- Многоступенчатая унифицированная система подготовки тренеров с обязательной ежегодной сертификацией по каждой программе

Подход - 70% тренинга составляют реальные кейсы, мы используем собственные ноу-хау, меняющие восприятие слушателей и повышающие их мотивацию применять полученные навыки и инструменты на практике.

Тренинг «Персонализированная коммуникация».



Ключевые вопросы тренинга:

- КАК ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНУТРЕННИМИ И ВНЕШНИМИ КЛИЕНТАМИ?
- КАК КОНТРОЛИРОВАТЬ СОБСТВЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ И УПРАВЛЯТЬ ПОВЕДЕНИЕМ ДРУГИХ?
- КАК ЗНАЧИТЕЛЬНО ПОВЫСИТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ?
- КАК ЭФФЕКТИВНО УПРАВЛЯТЬ КОНФЛИКТАМИ И ИХ РАЗРЕШАТЬ?

Цель:

- Развитие у сотрудников коммуникативных навыков
- Обучение их приемам, позволяющим не только конструктивно и убедительно общаться по телефону и электронной почте с любыми внутренними клиентами, а также - полно выявлять потребности клиентов, своевременно устанавливая все аспекты и нюансы задач, поступающих в работу;
- Овладение навыками управления конфликтами.

Процесс:

- Тренинг будет разработан по потребности и задачи заказчика
- Стандартный тренинг включает три модуля:
 - Командообразующая игра
 - Персонализированная коммуникация
 - Командное взаимодействие
- Соотношение практики и теории – 70/30
 - Отработка на гипотетических ситуациях
 - Отработка на реальных кейсах

Результат:

- Построение эффективной коммуникации с внутренними клиентами
- Технологии коммуникации и обслуживания внутренних клиентов, позволяющие обеспечить необходимую помощь им и бизнесу
- Повышение лояльности и удовлетворенности внутренних и внешних клиентов

Продолжительность типовой программы – 2 дня (16 часов)

Краткое содержание типовой программы

Модуль 1. Командообразующая игра «Кораблекрушение».

От чего зависит эффективность коммуникаций? Что является причинами непонимания друг друга и конфликтов? Как убедить других в своей точке зрения?

Участники являются членами команды на яхте, которая терпит бедствие - быстро тонет. У них есть возможность, прежде чем они покинут яхту, взять с собой 15 предметов. Им необходимо, сначала индивидуально, а потом и в команде определить приоритетность предметов.



Результат:

- Создание позитивной атмосферы и вовлечение участников в процесс тренинга
- Командообразование и повышение эффективности коммуникаций среди участников
- Логический переход к теме коммуникаций и кросс функционального взаимодействия

Модуль 2. Персонализированная коммуникация.



Самоконтроль. Как взаимосвязаны мысли, реакции и поведение? Как управлять собой для повышения уровня удовлетворения клиента?

- Модель «Восприятие Внутренняя речь – поведение»
- Метод «Остановка – Контроль – Концентрация»

Вступление во взаимодействие. Как добиться комфортного состояния клиента в начале взаимодействия?

- 4 состояния клиентов
 - ✓ Комфортное
 - ✓ Нерешительное
 - ✓ Настойчивое
 - ✓ Гневное
- Как определить состояние клиента?
 - ✓ Поведенческие сигналы
- Как установить положительные взаимоотношения с клиентом в самом начале?
 - ✓ Структура вступления во взаимодействие в зависимости от состояния клиента
- 4 основных стратегии взаимодействия в зависимости от состояния клиента



Взаимодействие. Что мешает эффективной коммуникации? Как обеспечить эффективное прохождение информации?

- Как связаны между собой потребности, ожидания, удовлетворение, безразличие и неудовлетворенность
- Каналы коммуникации
- Барьеры коммуникации
- Виды слушания:
 - ✓ Селективное
 - ✓ Респонсивное
 - ✓ Пинговое
- Приемы эффективного слушания
 - ✓ Проявление внимания
 - ✓ Побуждение
 - ✓ Выяснение/Уточнение
 - ✓ Перефразирование
 - ✓ Эмпатия
 - ✓ Резюмирование и др.
- В чем разница между сопереживанием и сочувствием?
 - ✓ Формула сопереживания
 - ✓ Сопереживание в разных ситуациях



Техники задавания вопросов. Как выявлять потребности клиентов? Как своевременно устанавливать все аспекты и нюансы задач, поступающих в работу? Как слушать и задавать вопросы?

- Типология вопросов
- Эффективные исследовательские вопросы
- Области исследования
- Структура и техника задавания вопросов



Управление взаимодействием. Как подготовить и преподнести более эффективные объяснения? Как повысить свое влияние и убедительность? Как достичь удовлетворения и значительно повысить лояльность клиента?

- Как взять управление взаимодействием в свои руки? Как направить разговор в нужное русло?
 - ✓ Коммуникативный прием «Цель – Процесс – Результат»
- Как удовлетворить потребность? Как убедить в своем решении?
 - ✓ Формула объяснения: «Тезис – Конкретизация – Аргументация – Вывод»
 - ✓ Шесть основных кластеров аргументации



Как преодолевать возражения? Как работать с эмоциональной и рациональной частью возражения

- Принцип «Переформулирование»
- Технология «ЛЕСРА»

Как управлять конфликтами и их разрешать? Как избежать спора и осложнения отношений?

- Стратегии управления конфликтами
- Разделение позиций и интересов. Уход от позиционного обсуждения
- Три вида интересов. Стратегия поиска различающихся интересов и взаимовыгодного решения
- Тактики разрешения конфликтов



Предоставление персонализированного обслуживания в нестандартных ситуациях. Как эффективно взаимодействовать с клиентом в нестандартных ситуациях?

- Как значительно повысить лояльность клиента?
 - ✓ Модель «ПИЛАР»
 - Предлагать варианты
 - Индивидуальный подход
 - «Лишняя миля»
 - Адаптация
 - Работа на опережение



По всем вопросам, пожалуйста, обращайтесь!

РОССИЙСКОЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО WILSON LEARNING

Руководитель проекта – Роман Ашаев
Москва, 2-я Звенигородская, д. 2, стр. 13
Тел. +7 (910) 122 00 04
Тел./ Факс +7 (495) 788 35 15
E-mail: ashaevr@wl-r.ru
www.wl-r.ru