

Бизнес-игра «НА ПЕРЕДОВОЙ»

Тема:

- Внедрение стандарта по обслуживанию клиентов.
- Внедрения модели компетенций по обслуживанию клиентов.
- Увеличение дополнительных продаж.

Что такое игра «На Передовой»

- «На Передовой» - это игра про обслуживание клиентов и отличный сервис в компании, то есть про навыки и принципы обслуживания существующих клиентов.
- Так же данная бизнес-игра про отработку навыка, как делать дополнительные продажи.

Главные результаты

- Приобретение ценного и безопасного опыта в теме «обслуживание клиентов».
- Понимание принципов обслуживания клиентов.
- Тренинг навыков обслуживания клиентов.
- Понимание составляющих, из чего складывается хороший сервис.
- Увеличение дополнительных продаж.



Для кого предназначена игра «На Передовой»

- Линейный персонал обслуживания клиентов;
- Продавцы розницы;
- Продавцы, которые большинство времени обслуживают существующих клиентов;
- Руководители линейного персонала по обслуживанию клиентов.

Задачи, которые решает игра

- Обучение навыкам и принципам сервиса неопытных специалистов;
- Повтор навыков и принципов сервиса для опытных сотрудников, которые обо всем знают, но не применяют;
- Мотивация персонала к качественному сервису, особенно если проводить игру в формате соревновательного турнира.
- Тренировка навыков дополнительных продаж.

Варианты игры

- **Первый вариант** – когда обучение через игру проходит на общих ситуациях, кейсах, которые участники и бизнес-тренер в процессе игры самостоятельно регулируют под свой бизнес. То есть в прописанных ситуациях заложено направление и принцип ориентируясь на которые, участники сами моделируют ситуацию.
- **Второй вариант - Адаптация игры.** Игра ПОДСТРАИВАЕТСЯ под индустрию и ситуации вашей компании. Это значит, что мы, для каждого заказчика в содействии с ним, прописываем игровые ситуации специально для его отрасли. Таким образом, для банка мы будем играть игру с банковскими ситуациями, для гипермаркета – ситуации предприятий торговли и самообслуживания т.д.

Ход игры «На Передовой»

- Игра состоит из 2 частей – концептуальной игры, которая дает знания о принципах отличного сервиса, и игры навыков, которая учит поведенческим навыкам качественного обслуживания. Игра навыков и концептуальная игра чередуется друг с другом.
- **Игра навыков**
 - Игровое поле разделяет участников на мини-группы. В каждой группе один человек играет роль клиента, остальные – выполняют роли 3 специалистов по обслуживанию клиентов. Все игроки разыгрывают конкретную ситуацию из практики обслуживания клиентов в их отрасли. У клиента есть определенное количество очков, он их передает лучшему из 3 игроков в этой ситуации, и по конкретной инструкции дает обратную связь, где поясняет свой выбор специалиста. Потом игроки меняются группами, и получают следующую ситуацию.
 - Разыгрываются принципы или ситуации обслуживания:
 Первый контакт с клиентом. Решение проблемных ситуаций клиента. Конфликтующий клиент. Принцип +1 – сделай больше, чем клиент ожидает. Начни ответ с «да». Продажа дополнительных продуктов в ситуации обслуживания.
- **Концептуальная игра**
 - Игроки должны отвечать на концептуальные вопросы в теме обслуживания клиентов, зарабатывать баллы победы, и таким образом, усвоить заложенные в игру принципы.
 - Включенные темы: Принципы обслуживания клиентов. Почему клиенты не возвращаются больше в ваше предприятие. Факторы WOW. Запрещенные фразы в обслуживании клиентов. Придумывание идей дополнительных продуктов. Придумывание идей для +1 действий - сделай больше, чем клиент ожидает.
- Для обеих игр существует одно игровое поле, которое содержит все игровые ситуации, подсчет очков и дополнительные механизмы игры и азарта.



Детали игры

- За одним игровым столом могут играть от 8 до 16 человек. Одновременно в игре могут участвовать неограниченное количество человек, минимум 6, максимум с одним тренером до 40 человек.
- Длительность игры – 4-6 часов, с теоретической частью - 1-2 дня, до 16 часов (включает теорию).

Лицензия игры

- Для самостоятельного обучения в рамках вашей компании, вы можете приобрести бизнес-игру (универсальный вариант), где прописаны общие ситуации по обслуживанию клиентов.
- Так же можно выкупить бизнес-игру которую мы адаптируем под вашу компанию (адаптированный вариант). И далее ваши внутренние тренеры могут самостоятельно обучать ваш внутренний персонал.

[Ссылка на видео бизнес-игры «На Передовой».](#)

Возможное теоретическое наполнение (длительность с игрой и теорией, около 2х дней)

1. Высочайший уровень сервиса на предприятии
 - Понятие обслуживающего сервиса. Что такое действительно высокий уровень обслуживания клиентов? Значение обслуживания клиентов для эффективного развития предприятия. Обслуживающий сервис как составная часть корпоративной культуры.
2. Личные основные установки обслуживающего персонала и как они могут повлиять на обслуживание
 - «Мне просто очень нравится эта работа» – как этого добиться? Личные цели работников как инструмент самомотивации и их влияние на качество сервиса. Основы постановки эффективных целей.
 - Личное отношение работников, занятых в обслуживании клиентов. Как оно может повлиять на мнение клиентов об организации? Методы создания позитивного отношения. Как личные убеждения могут повлиять на отношение? Убеждения, стимулирующие качество обслуживания клиентов. Позитивное мышление.
3. Хороший сервис или отличный сервис?
 - Сегодня уже недостаточно просто удовлетворить клиента. Чем отличается просто удовлетворенный клиент от восторженного клиента? Что вы сейчас теряете, если не предлагаете высочайший уровень сервиса? Правила предоставления сервиса высочайшего уровня. Приемы, обеспечивающие лояльность клиента и его повторный визит на предприятие.
4. Азбука успешного обслуживания клиента
 - Этика обслуживания клиента. Эффективное использование выражений вежливости. Культура языка. Какое значение имеет улыбка при обслуживании клиентов и как ее использовать? Почему выгодно быть честным по отношению к клиенту?
 - Как внешний вид работников влияет на отношение клиентов? Основы культуры костюма.
5. Клиент пришел. Что дальше?
 - Значение первого впечатления при обслуживании. Методы создания благоприятного первого впечатления. Важность визуального контакта. Использование позитивного языка тела. Правильное приветствие и прощание с клиентом.
6. Какие навыки сотрудников обеспечивают отличное обслуживание клиентов?
 - Эффективная коммуникация. Как начать разговор? Быстрое установление хороших отношений (состояния раппорта) с каждым клиентом. Слова, которые клиенты терпеть не могут. Разговор на языке клиента. Ясная демонстрация понимания клиента. Демонстрация внимания по отношению к нескольким клиентам сразу.
 - Когда клиента надо слушать? Навыки активного слушания. Техники уточнения для получения правильной информации. Результативная постановка вопросов.
 - Рассмотрение возражений. Почему клиенты возражают? Как заранее предвидеть возражения клиентов и своевременно предотвратить их? Использование возражений себе на пользу. «Айкидо возражений». Методы, позволяющие не воспринимать возражения лично. Выбор и применение правильных аргументов.
7. Как дать клиентам самое лучшее?

- Как дать клиенту больше, чем он ожидает? Персональный подход, направленный на решение проблемы клиента. Как добиться того, чтобы клиент чувствовал себя комфортно?
8. Сложные клиенты и разрешение конфликтов
- Сколько стоит один неудовлетворенный клиент? Распознавание сложных клиентов и соответствующее поведение. Как воспринять жалобу как подарок? Как взглянуть на проблему глазами клиента? Разрешение конфликта с помощью навыков установления раппорта, активного слушания и рассмотрения возражений. Навыки поиска решения конфликта. Как и когда предоставлять клиенту компенсацию. Правильное восприятие необоснованной критики.
9. Эффективная работа по телефону
- Как культура телефонного разговора формирует имидж предприятия? Телефонный этикет. Правила эффективного обслуживания клиентов по телефону. Правильное использование голоса в разговоре с клиентом.