

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Вологодский государственный университет» (ВоГУ)
Межотраслевой региональный центр
повышения квалификации и переподготовки кадров
(МРЦПК)

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной
деятельности

С.Б.Виноградова

«10» декабря 20__ г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС»

Вологда
2019

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы.

Целью освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Клиентский сервис» является формирование знаний и практических компетенций в сфере взаимодействия с клиентами в рамках осуществления клиентоориентированного подхода.

В процессе изучения курса ставятся следующие задачи:

- знакомство с понятием о клиентском сервисе;
- выделение актуальных подходов к клиентскому сервису;
- формирование навыков этики делового поведения и делового общения с клиентом в рамках реализации профессиональных задач;
- освоение технологий общения с агрессивно настроенным клиентом;
- формирование навыков и умений подачи и получения обратной связи в рамках взаимодействия с клиентом.

1.2. Планируемые результаты обучения.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения программы повышения квалификации «Клиентский сервис»

- способность использовать в профессиональной деятельности основные законы развития современной социальной и культурной среды (ОК-1);
- способен понимать высокую социальную значимость профессии, ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи, соблюдая принципы профессиональной этики (ОПК-1);
- способен осуществлять сбор и первичную обработку информации, результатов психологических наблюдений и диагностики (ПКПП-1);
- способен к рефлексии способов и результатов своих профессиональных действий (ПКПП-2);

В результате изучения дисциплины слушатель должен:

1.2.1. Знать:

- понятие о клиентском сервисе;
- актуальные подходы к клиентскому сервису;

1.2.2. Уметь:

- пользоваться своими знаниями при работе с клиентами;
- давать и получать обратную связь в рамках взаимодействия с клиентом;
- уметь вести жесткие переговоры в рамках осуществления работы с агрессивно настроенными клиентами.

1.2.3. Владеть:

- этическими навыками делового поведения и делового общения с клиентом в рамках реализации профессиональных задач;
- технологиями общения с агрессивно настроенными клиентами.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение.

Наличие среднего профессионального или высшего образования.

1.4. Трудоемкость обучения.

Нормативный срок освоения программы – 74 часа

1.5. Форма обучения. Очная.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ И ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

2.1. Учебный план дополнительной профессиональной программы.

Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, час.	Всего ауд. часов	Аудиторные занятия, час.		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6
Модуль 1. Общее понятие о клиентском сервисе. Актуальные подходы к клиентскому сервису.	12	10	4	6	2
Модуль 2. Этика делового поведения и делового общения с клиентом в рамках реализации профессиональных задач.	12	10	4	6	2
Модуль 3. Невербальный этикет при взаимодействии с клиентом.	12	10	4	6	2
Модуль 4. Тактика общения с агрессивно настроенным клиентом. Экологичные техники ведения жёстких переговоров при взаимодействии с агрессивными клиентами.	12	10	4	6	2
Модуль 5. Сотрудник как представительное лицо организации. Психологические инструменты самопрезентации сотрудника при взаимодействии с клиентом.	12	10	4	6	2
Модуль 6. Искусство подачи и получения обратной связи в рамках взаимодействия с клиентом.	12	10	4	6	2
Итоговая аттестация	2				зачет
Итого	74	60	24	36	12

2.2 Календарный учебный график.

Наименование разделов, модулей	Период обучения (недель)
Модуль 1. Общее понятие о клиентском сервисе. Актуальные подходы к клиентскому сервису.	1
Модуль 2. Этика делового поведения и делового общения с клиентом в рамках реализации профессиональных задач.	1
Модуль 3. Невербальный этикет при взаимодействии с клиентом.	1
Модуль 4. Тактика общения с агрессивно настроенным клиентом. Экологичные техники ведения жёстких переговоров при взаимодействии с агрессивными клиентами.	1

Модуль 5. Сотрудник как представительное лицо организации. Психологические инструменты самопрезентации сотрудника при взаимодействии с клиентом.	1
Модуль 6. Искусство подачи и получения обратной связи в рамках взаимодействия с клиентом.	1
ИТОГО, недель	6

<ul style="list-style-type: none"> - пользоваться своими знаниями при работе с клиентами; - давать и получать обратную связь в рамках взаимодействия с клиентом; - уметь вести жесткие переговоры в рамках осуществления работы с агрессивно настроенными клиентами. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этическими навыками делового поведения и делового общения с клиентом в рамках реализации профессиональных задач; - технологиями общения с агрессивно настроенными клиентами. 	<p>заинтересованность и т.д.;</p> <p>Особенности и способы применения вербальной (содержание речи) стороны общения в работе с клиентом;</p> <p>Этапы разговора: приветствие, установление контакта с клиентом, определение запроса, решение задачи, прощание.</p> <p>Практическая работа 4-6: Решение кейсов по теме «Этика делового поведения и делового общения с клиентом в рамках реализации профессиональных задач».</p> <p>Самостоятельная работа: изучение презентаций</p>		<p>6</p> <p>2</p>	
<p>3. Раздел /тема 3: Невербальный этикет при взаимодействии с клиентом.</p>				
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие о клиентском сервисе; - актуальные подходы к клиентскому сервису; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться своими знаниями при работе с клиентами; - давать и получать обратную связь в рамках взаимодействия с клиентом; - уметь вести жесткие переговоры в рамках осуществления работы с агрессивно настроенными клиентами. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этическими навыками делового поведения и делового общения с клиентом в рамках реализации профессиональных задач; - технологиями общения с агрессивно 	<p>Лекция 7-9: Невербальный этикет при взаимодействии с клиентом.</p> <p>Особенности невербального этикета. Невербальные основы поведения специалиста. Классификация инструментов невербального поведения.</p> <p>Особенности паравербальной стороны общения (тембр голоса, громкость, интонации) в работе с клиентом;</p> <p>Особенности коммуникации при личном взаимодействии: «Как понять – чего хочет клиент» - освоение практических приемов «чтения клиента»: невербальная составляющая общения, работы с голосом и интонацией, как произвести благоприятное впечатление на клиента за несколько секунд, техники быстрого установления контакта с собеседником;</p> <p>Практическая работа 7-9: решение кейсов по теме «Невербальный этикет при взаимодействии с клиентом».</p> <p>Самостоятельная работа: изучение презентаций</p>	<p>презентация</p>	<p>4</p> <p>6</p> <p>2</p>	<p>опрос</p>

настроенными клиентами.

**4. Раздел / тема 4: Тактика общения с агрессивно настроенным клиентом.
Экологичные техники ведения жёстких переговоров при взаимодействии с агрессивными клиентами.**

Знать:

- понятие о клиентском сервисе;
- актуальные подходы к клиентскому сервису;

Уметь:

- пользоваться своими знаниями при работе с клиентами;
- давать и получать обратную связь в рамках взаимодействия с клиентом;
- уметь вести жесткие переговоры в рамках осуществления работы с агрессивно настроенными клиентами.

Владеть:

- этическими навыками делового поведения и делового общения с клиентом в рамках реализации профессиональных задач;
- технологиями общения с агрессивно настроенными клиентами.

Лекция 10-12: Тактика общения с агрессивно настроенным клиентом. Экологичные техники ведения жёстких переговоров при взаимодействии с агрессивными клиентами.

Работа с конфликтным и агрессивным поведением клиентов:

Как грамотно вести диалог в конфликтной ситуации, сохраняя лояльное отношение клиента к Компании при любых условиях; понятие «экологичного взаимодействия с клиентом».

Работа с претензиями, сообщение неприятных новостей, способы корректного отказа;

Работа задолженностью: как вернуть деньги, сохранив лояльность клиента; как управлять ситуацией и договоренностями, не допуская возвратов и задолженностей со стороны клиента;

Работа в стрессовой обстановке: профилактика эмоционального выгорания оператора, приемы психологической защиты от агрессии, грубости, манипуляций.

Практическая работа 10-12: деловая игра «Ведение жестких переговоров со стороны клиента», «Противодействие манипуляциям».

Решение кейсов на тему « Тактика общения с агрессивно настроенным клиентом. Экологичные техники ведения жёстких переговоров при взаимодействии с агрессивными клиентами».

Самостоятельная работа: изучение презентаций

презентация

4

опрос

6

2

**5. Раздел /тема 5: Сотрудник как представительное лицо организации.
Психологические инструменты самопрезентации сотрудника при взаимодействии с клиентом.**

<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие о клиентском сервисе; - актуальные подходы к клиентскому сервису; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться своими знаниями при работе с клиентами; - давать и получать обратную связь в рамках взаимодействия с клиентом; - уметь вести жесткие переговоры в рамках осуществления работы с агрессивно настроенными клиентами. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этическими навыками делового поведения и делового общения с клиентом в рамках реализации профессиональных задач; - технологиями общения с агрессивно настроенными клиентами. 	<p>Лекция 13-15: Сотрудник как представительное лицо организации. Психологические инструменты самопрезентации сотрудника при взаимодействии с клиентом.</p> <p>Зачем сотруднику организации необходима самопрезентация перед клиентом? Основы эффективной самопрезентации сотрудника как элемент клиентроориентированного подхода. Эффективная самопрезентация и лояльность – механизмы формирования. Ошибки самопрезентации сотрудников.</p> <p>Практическая работа 13-15: Тренинг «Эффективная самопрезентация сотрудника»</p> <p>Самостоятельная работа: изучение презентаций</p>	<p>презентация</p>	<p>4</p> <p>6</p> <p>2</p>	<p>опрос</p>
---	---	--------------------	----------------------------	--------------

6. Раздел /тема 6: Искусство подачи и получения обратной связи в рамках взаимодействия с клиентом.

<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие о клиентском сервисе; - актуальные подходы к клиентскому сервису; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться своими знаниями при 	<p>Лекция 16-18: Искусство подачи и получения обратной связи в рамках взаимодействия с клиентом.</p> <p>«Ориентируемся на клиента»: приемы активного слушания, техники подстройки и ведения клиента, техника уточняющих вопросов для определения запроса клиента и работы с возражениями.</p>	<p>презентация</p>	<p>4</p>	<p>опрос</p>
---	--	--------------------	----------	--------------

	<p>работе с клиентами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - давать и получать обратную связь в рамках взаимодействия с клиентом; - уметь вести жесткие переговоры в рамках осуществления работы с агрессивно настроенными клиентами. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этическими навыками делового поведения и делового общения с клиентом в рамках реализации профессиональных задач; - технологиями общения с агрессивно настроенными клиентами. 	<p>Как работать одновременно с несколькими клиентами, уделяя внимания каждому и грамотно расставляя приоритеты.</p> <p>Практическая работа 16-18: деловая игра «Искусство подачи обратной связи клиенту». Решение кейсов на тему «Искусство подачи и получения обратной связи в рамках взаимодействия с клиентом».</p> <p>Самостоятельная работа: изучение презентаций</p>		6	
ИТОГО	Общий объем дисциплины		74		
в том числе:	Аудиторная нагрузка		62		
	Подготовка к промежуточной аттестации, аттестация (тестирование)		2	зачет	
	Самостоятельная работа		12		