

ХОЧЕШЬ БОЛЬШОЙ И ЧИСТОЙ ЛЮБВИ?



Отношения
бизнес-тренер - клиент

Как подстелить соломку? Строим отношения с клиентом на берегу.



ПРАВИЛА:

- ✓ Ценности клиента, правила работы в компании, корпоративная культура
- ✓ Готовность руководителя к личным изменениям
- ✓ 100% включенность менеджмента компании в проект
- ✓ Готовность руководства компании вовлекать персонал компании в обсуждение, описание, реализацию проекта.
- ✓ Четкая формулировка целей и задач проекта

ПРАВИЛА:

- ✓ Готовность делить ответственность за результат
- ✓ Выполнение обязательств начинается с четкой формулировки ответственности сторон в договоре.
- ✓ HR компании не главный в принятии решений, но обязательно должен быть союзником.
- ✓ Личная взаимная симпатия с заказчиками

Маленькие хитрости клиентов. Примеры из жизни.



КЕЙС № 1.

КЛИЕНТ: *«Мы заплатим Вам, когда увидим результат, пока так поработайте»*

О КЛИЕНТЕ:

- хитрят и хотят сэкономить, в конце концов, говорят, что не понравился результат**
- не хотят делить ответственность за результат,**
- хотят получить побольше от тренера, ссылаясь на то, что не все получилось**

КЕЙС № 2.

КЛИЕНТ: *«А давайте Вы их научите: пять этапов продаж, конечно со всеми техниками, поглубже о работе с возражениями, обязательно переговоры о цене, безусловно отточите завершение сделки, а еще дайте им работу с дебиторкой»*

О КЛИЕНТЕ:

- ☐ информационная жадность (всего и побольше)
- ☐ желание сэкономить
- ☐ отсутствие понимания качества обучения и ресурса восприятия информации участниками

КЕЙС № 3.

КЛИЕНТ: *«У нас приедут продавцы со всех филиалов и вместе с руководителями получается группа 25 человек»*

О КЛИЕНТЕ:

- ☐ *снова сэкономить, обучить весь персонал за один тренинг*
- ☐ *непонимание правил тренинговой работы*

ЕЩЕ КЕЙСЫ:

- *«Ой, а мы ведь вот еще что забыли...»*
- *«Да, да, все понятно, давайте дальше...»*
- *«А за что я буду платить такие деньги»*
- *«Известный клиент»*
- *Давайте дешевле*
- *Клиент садится на шею*
- *«Да мы вообще не это от вас хотели».*

Как построить отношения с клиентом: доверительные и долгосрочные. Кейс из практики.



АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ

- 1. Четко определяем цели и задачи, условия достижения, зоны ответственности, показатели – индикаторы, точки контроля.**
- 2. Мотивация сотрудников на обучение.**
- 3. Вовлечение руководителей**
- 4. Диагностика состояния дел (оценка компетенций)**
- 5. Внесение корректировки в цели, задачи, программу тренинга**
- 6. Согласование формата**
- 7. Домашние задания, листы оценки и листы самооценки, характеристики**
- 8. Аттестация через 2 недели после обучения**
- 9. Характеристика тренера по каждому участнику**

Дубровина Ольга Витальевна



Директор компании «SERVICE PLUS»
Сертифицированный специалист
Международного института сервиса
и качества Service Quality Institute
Бизнес-тренер
Психолог.

Тел: 8(922) 603-30-62

Эл.почта: HR-1000@mail.ru

Скайп: dubrovina.o.v.

ФБ: Olga.Dubrovina3.ru



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

*Автор: Дубровина О.В.
Все права защищены ООО «Дом-
АСН»*

www.aichas.ru