

## тренинг « Эффективное решение конфликта с Трудным клиентом»



Харків, Україна

Управлять конфликтом - означает знать о закономерностях развития и течения конфликта, его структуре и действии на различные бизнес-процессы в компании. Тот, кто умеет управлять конфликтом, становится Мастером, и сможет защитить себя в бизнесе от неблагоприятных внешних воздействий, а иногда и внутренних..

### Модуль 1

- Как в конфликтной ситуации обеспечивать разумный компромисс интересов клиента и компании?
- "Правила рекламационного менеджмента. Алгоритм эффективного разрешения обоснованных претензий со стороны посетителей"
- Практикум "Решение кейсов преодоления конфликтных ситуаций из опыта участников в форме ролевых игр"

Упражнение «Конфликт. С чем его едят?»

Упражнение «Линия конфликта»

Упражнение « Конфликтный эскалатор»

### Модуль 2

- Как добиваться максимально выгодного взаимодействия с конфликтными клиентами?
- Мини-лекция "Почему конфликтные клиенты так агрессивны и оскорбительно себя ведут?"
- Советы и рекомендации "Как легче и быстрее договариваться с конфликтным клиентом, учитывая интересы и компании, и клиента?"
- Упражнения для совершенствования навыков преодоления конфликтных ситуаций в зависимости от типа критики (огольной, несправедливой, справедливой)

Упражнение « Агрессор и жертва»

Цель: выработка стратегий разрешения конфликтов с позиции разных сторон

### Модуль 3

- Как справляться с собственным раздражением и сохранять здоровье при работе с конфликтными клиентами?
- Мини-лекция "Способы регуляции напряжения в конфликтной ситуации"
- Практикум "Системно-аналитический подход к преодолению негативных последствий взаимодействия с трудными клиентами"
- Упражнение "Визуализации для преодоления стресса"

### Модуль 4

- Профилактика конфликтных ситуаций с трудными клиентами
- Советы и рекомендации "Наиболее эффективные способы предупреждения конфликтов с клиентами"
- Мозговой штурм "Что еще можно и нужно сделать для предотвращения конфликтов с клиентами"

Заключительная сессия

Составление и обсуждение индивидуальных планов совершенствования деятельности для профилактики конфликтных ситуаций при взаимодействии с клиентами.

Послетренинговое сопровождение включается по желанию заказчика полевые тренинги, коучинг, индивидуальное консультирование по отдельным вопросам

Price: **2 400 грн.**

Тип оголошення:  
Послуги, пропоную

Торг: --

**Сергеева Ольга**

**050-496-00-94**

**ул Багрия, 41**