

## Мастерство коммуникаций для сотрудников АЗС



Сімферополь, Україна

### 1. Принципы клиент - ориентированной организации:

- Портрет идеального работника АЗС: квалификация и личностные качества;
- Ориентация на клиента – ключевой фактор успеха в получении прибыли фирмы.
- Формирование позитивной установки по отношению к клиентам;
- Качество обслуживания и удовлетворенность клиента – главная победа над конкурентом;
- Личная ответственность и профессиональные обязательства сотрудников АЗС за конечный результат;
- Приемы самонастроения на работу.

### 2. Этапы взаимодействия с клиентом

- Личные барьеры при вступлении в контакт;
- Способы установления контакта и доверия;
- Понимание языка тела и жестов;
- Техники ведения диалога;
- Управление ситуацией с помощью вопросов;
- Типы вопросов и технологии конструирования вопросов;
- Техники активного слушания.
- Умение слышать клиента и распознавать его реакцию;
- Некоторые особенности и характеристики восприятия и переработки информации людьми
- Общение в позитивном ключе, позитивный язык;
- Умение говорить на «языке клиента», доступно излагать свои мысли;
- Нарботка необходимого словарного запаса;
- Разработка и использование аргументов «под клиента». Знание технических характеристик топлива, сопутствующих товаров
- Методы удержания контакта с клиентом во время общения
- Дополнительные продажи.

### 3. Трудные коммуникации.

- Стратегия поведения в конфликтной ситуации; Основные конфликтные ситуации: жалобы на качество топлива, недолив, качество обслуживания.
- Работа с очередью на АЗС. Поведение в условиях наплыва клиентов;
- Формула уверенного поведения; Конструктивный отказ; Конструктивная просьба;
- Алгоритм извинений;
- Правило работы с претензией и жалобой; Преодоление негативного настроения клиента;
- Работа с трудными клиентами агрессивный, высокомерный, нерешительный, болтливый;
- Техники преодоления стресса. Способы и приемы психической саморегуляции.

**Сергеева Ольга**

**050-496-00-94**

**ул Багрия, 41**