###### 22 МАЯ 2018 | АВТОРСКИЙ ТРЕНИНГ-ПРАКТИКУМ - ЕВГЕНИЯ ГОРЯНСКОГО

**«ПЯТИЗВЁЗДОЧНЫЙ СЕРВИС»**

***Место проведения:*** *г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 58, БО «Дельта», зал «Южный»*

**«СЕГОДНЯ В РОССИИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС – НЕ МОДА,**

**А ЖИЗНЕННО НЕОБХОДИМАЯ АРТЕРИЯ ЛЮБОГО БИЗНЕСА»**

Что происходит с Вашим бизнесом в 2018 году?

Цены растут, покупательская способность снижается, сотрудники выгорают, а конкуренция тем временем усиливается….

Клиентоориентированный сервис – признанное конкурентное преимущество любой современной компании.

На мастер-классе Евгения Горянского «Пятизвездочный сервис» **Вы сможете построить алгоритм развития клиентоориентированного сервиса Вашей компании, ответив на такие вопросы:**

- Как определить, насколько Ваша компания клиентоориентированная?

- На каком фундаменте можно строить сервис по обслуживанию Клиентов?

- Какие аксиомы должны работать в сервисе, ориентированном на Клиента?

- Как измерить клиентоориентированность компании?

- Что делать, если в обслуживании Клиента что-то пошло не так?

- Как построить систему преемственности клиентоориентированных подходов в Вашей компании?

**ВЫ СЧИТАЕТЕ СВОЮ КОМПАНИЮ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ?**

Приходите, у Вас есть хороший шанс проверить это!

**ВЫ СЧИТАЕТЕ СВОЮ КОМПАНИЮ НЕДОСТАТОЧНО КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ?**

Приходите, и составляйте алгоритм построения сервиса, достойного пяти звезд!

**ДОРОГУ ПЯТИЗВЕЗДОЧНОМУ СЕРВИСУ В РОССИИ!**

*Пора задуматься о том, каким будет Ваш сервис в новом году.*

*Что будет отличать его от конкурентов?*

*Какие фишки клиентоориентированного сервиса будут в тренде?*

*Каким образом тренировать команду своих сотрудников, чтобы оказывать сервис,*

*достойный ПЯТИ звезд?*

**ЦЕЛИ:**

* Составить план действий для выстраивания системного подхода в улучшении качества оказываемого сервиса на предприятии
* Научиться измерять уровень оказываемого сервиса
* Освоить инструменты для получения полезной и объективной обратной связи от Ваших Клиентов
* Потренировать навыки достойной реакции на позитивные и негативные отзывы
* Обменяться практиками по созданию неповторимых, приятных впечатлений у Клиентов

**ДЛЯ КОГО:**

* Представители давно существующего или стартующего бизнеса, которым важно построение клиентоориентированного имиджа компании, нацеленного на привлечение и удержание клиентов.
* Те, кому интересна тема сервиса, кто готов воспринимать опыт создания клиентских впечатлений в реалиях российского бизнеса и обмениваться опытом сам.

**В ПРОГРАММЕ:**

1. Тестирование участников
2. Экспресс-диагностика уровня оказания сервиса вашей компании
3. Построение системы управления качеством сервиса
4. Киты сервиса
5. Cервис против скидок: как сервис помогает продавать дороже
6. Эмпатия – оденем ботинки клиента!
7. Тренировка навыков клиентоориентированных коммуникаций
8. Лестница приверженности Вашего клиента
9. Измеримая клиентоориентированность
10. Способы получения объективной обратной связи
11. Алгоритмы работы с обратной связью
12. Жалоба – подарок!
13. Создание неповторимых впечатлений

**Автор и ведущий: Евгений Горянский (г. Москва)**

**Эксперт по улучшению качества сервиса в целях увеличения продаж.**

Предприниматель, Бизнес-тренер, персональный консультант, коуч, медиатор, методолог, преподаватель МВА.  
  
Образование: Высшее юридическое (МГЮА), Высшее экономическое (МАРТиИТ), American Institute of the Innovation Business.  
  
Квалификация: юрист, экономист-менеджер, Master of Business Training.  
  
1998-2000 — предприниматель;  
2000–2008 — генеральный директор (стратегическое и оперативное управление);  
С 2009 — бизнес-тренер, персональный консультант;  
С 2011 — преподаватель программ МВА.  
  
Обучение:  
- York Associates (GB)  
- AuerbachConsulting (Austria)  
- JLR Academy (GB)  
- Профильные тренинги, мероприятия  
  
Евгений Горянский специализируется на темах: Клиентоориентированный сервис, эффективное управление персоналом, навыки активных продаж.  
  
Евгений является консультантом многих проектов, направленных на увеличение показателей удовлетворенности Клиентов от оказываемых услуг известными современными предприятиями. Среди них представители направлений HoReCa, автомобильные дилерские центры, агентства недвижимости, турфирмы, других частных и государственных Компаний.  
  
Многочисленные участники мастер-классов Евгения Горянского подтвердили практическую применимость полученных знаний на практике.

**. Кто такие Клиенты и где их взять? 2. Задачи управленцев. В чем разница между директором по продажам, менеджером среднего звена и линейным руководителем? 3. Разделение труда сотрудников как главная составляющая успеха в подразделении продаж. 4. За что платить: как разработать систему оплаты труда? 5. Планирование в продажах. Как это делается и для чего нужны нормативы. 6. Обучение сотрудников отдела продаж. 7. Что такое книга продаж и как сделать её рабочей. 8. Конфликты интересов смежных подразделений. Как «делить» Клиента между сотрудниками. Кто отвечает за «кривые» продажи. 9. Система награждений сотрудников и ее сакральный смысл. 10. Как проводить летучки, оперативки, собрания и планерки в продажах. Про подотчетность и ответственность. 11. Адаптация РОП на рабочем месте. Чем ему помочь? 12. Что такое клиентская база и как с ней работать руководителю. Анализ текущей ситуации. 13. Отчет по каждому Клиенту. Для чего он нужен и как его принимать. 14. Порядок действий руководителя с точки зрения управления клиентским массивом. 15. Что нас убивает в отделах продаж и не делает сильнее. Табуированные вещи. 16. Система контроля или панель управления менеджера. 17. Операция «тайный покупатель». Для чего это нужно? 18. Вооружение отдела продаж. Как помочь продавцам «в поле»? И т.д.**Забронировать билет

**Отзывы с тренингов Евгения Горянского**

*«Знаком с Евгением Горянским с 2014 года, по тренингам для сотрудников корпоративных отделов Volkswagen. Евгений зарекомендовал себя как профессионал в своем деле. Может объяснить все на простом и доступном языке. В мастер классах даёт только самые актуальные и действующие алгоритмы, адаптированные под наш менталитет. Уложить и донести информацию за 3 часа, не каждому тренеру под силу. Ну и конечно же для меня немаловажный фактор - это рекомендации по источникам полученных знаний и наработок, дающие кругозор и полноту картины в обсуждаемой теме. Ну а что такое аксиомы клиентоориентированного сервиса? Приходите и узнаете!»*

**Участник тренинга «Пятизвездочный сервис»,**

**Максим Бородин, Москва, УЦ Сити-Класс**

*«Я был на мастер-классе Евгения Горянского «Аксиомы клиентоориентированного сервиса». Я руководитель авторских школ парикмахерского искусства и это было моё первое знакомство с Евгением по совету сотрудника моей школы. Если кратко - обязательно пойду на другие мастер-классы Евгения! А более подробно - качество и пользу любого тренинга и мастер-класса я оцениваю по возможности непосредственного применения знаний, полученных на тренинге в своей ежедневной практике. После 3-х часового общения с Евгением у меня составился целый список из нескольких страниц, что я буду внедрять, менять, применять в своей школе по работе с коллегами, учениками, в своём личном образе. Евгений вдохновляет, увлекает, даёт понимание, делится своим опытом, а он у него огромный! Спасибо Евгению Горянскому и компании Сити Класс за возможность общения с ним!»*

**Участник тренинга «Пятизвездочный сервис»,**

**Павел Баженов, Москва, УЦ Сити-Класс**

*«Концентрированное знание, ответы на все ваши вопросы, дельные советы на ситуации любой сложности, руководство к действию. Евгений, спасибо!»*

**Участник тренинга «Пятизвездочный сервис»,**

**Евгения Кабина, Москва, УЦ Сити-Класс**

*«Отличный тренинг, который будет полезен всем, как тем, кто предоставляет услуги, так и тем, кто услуги потребляет. В России еще очень мало компаний, которые предоставляют действительно качественный сервис. Евгений Горянский настоящий профессионал, очень интересный собеседник. Тренинг проходит на одном дыхании. Рекомендую всем»*

**Участник тренинга «Пятизвездочный сервис»,**

**Владмир Кутинов, Москва, УЦ Сити-Класс**

*«Клиентоориентированность в наши дни - очень важная тема для любого бизнеса. Спасибо, что Вы проводите семинары на эту тему. Собираюсь посетить курс, слышал о нем много положительных откликов!»*

**Участник тренинга «Пятизвездочный сервис»,**

**Сергей, Москва, УЦ Сити-Класс**

*«Сходить рекомендую - Евгений реально завораживает аудиторию! После посещения тренинга начала работать с персоналом по предложенным Евгением инструментам и получаю реальный результат! Реальный практик, да еще и эмоциональный тренер! Рекомендую»*

**Участник тренинга «Пятизвездочный сервис»,**

**Юлия, Москва, УЦ Сити-Класс**

*«Был на двух тренингах Евгения Горянского - реально завораживает эмоциями и личной практикой!!! Пойду, чего и Вам советую».*

**Участник тренинга «Пятизвездочный сервис»,**

**Андрей Михайлов, Москва, УЦ Сити-Класс**

*«Мне понравилось! Я был участником такого тренинга, который проводил Евгений для нашей компании. Тренер приводит интересные примеры и делает это очень ярко. Почувствовал себя как в театре и отлично провел время. Мастер-класс на мой взгляд одинаково полезен и клиентам и тем, кто их обслуживает. Евгений, еще раз спасибо!»*

**Участник тренинга «Пятизвездочный сервис»,**

**Владимир, Москва, УЦ Сити-Класс**

*«Евгений Горянский - потрясающий и очень харизматичный тренер! Спасибо!»*

**Участник тренинга «Пятизвездочный сервис»,**

**Москва, УЦ Сити-Класс**

*«Большое спасибо Евгению за проведенный мастер-класс! Понравилась динамика проведения мастер-класса, индивидуальный подход, Евгений четко и исчерпывающе отвечал на все возникающие вопросы, дал практические советы каждому из участников. Понравилось, что Евгений делился именно практическими знаниями, подкрепляя их реальными событиями из жизни, а не просто общей теорией. Из недостатков могу отметить только недостаток времени. С удовольствием схожу и на другие мастер-классы Евгения.»*

**Участник тренинга «Мотивация сотрудников – камень на пути к цели»,**

**Елена, Москва, УЦ Сити-Класс**

*«Качественный и полезный материал для продажи услуг Главного информационно-вычислительного ОАО «РЖД». Рассмотренные методы продаж незримого, способы ведения переговоров, общения по телефону с потенциальным клиентом, оценка услуги по методу ХПВ, продажа себя, своей компании, услуг компании и другие особенности процесса продаж были рассмотрены на тренинге, в настоящее время эффективно используются при продажах, при переговорах с клиентами ИВЦ.*

*Рекомендуемая на тренинге литература просто меняет отношение к себе и окружающим. Считаю особенно полезными и эффективными, не только для продаж, но и для саморазвития книги: «Продай себя дорого», автор Дж. Джирард, «Договориться можно обо всём!» Г. Кэннеди.*

*Спасибо Евгению. Такие тренинги хочется посещать еще!»*

**Участник тренинга «Клиентоориентированные продажи услуг ИВЦ»,**

**Алексей Коростелев, Ярославль**

*«Чем больше вникаю в работу с клиентом, тем больше восхищаюсь Вашим курсом, спасибо! Чувствуется, что он глубоко продуман, пережит, отшлифован практикой, и полирован Вашим, Евгений, умением, мгновенно взвешивать, анализировать и мягко поправлять мнение присутствующих на обучении…»*

**Евгений Костицын, Ярославль**

*«Спасибо за прекрасный тренинг и отличную подачу практически применимой информации для завоевания лояльности клиентов.»*

**Вера Самойлова, SPA Салон, Москва**

*«Очень понравились тренинги Евгения Горянского. Его хочется слушать и слушать!»*

**ООО «Парк Отель Новый Век»**

*«Благодарим Евгения Горянского за отличный мастер класс «Клиентоориентированный сервис» - получили реально полезную информацию и заряд энтузиазма на новые изменения.»*

**Коллектив гостиничного комплекса, Нижний Новгород**

*«Мне приходилось посещать многие тренинги и семинары, но мастер класс Евгения Горянского – самый полезный, веселый и эффективный способ осознать, как обслуживать гостей.»*

**Павел, владелец ресторана, Пермь**