

**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 понимая 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

A close-up photograph of several hands giving thumbs up. The hands are of various skin tones and are set against a bright, slightly blurred background. One hand in the lower-left foreground is wearing a silver watch with a black dial. The overall mood is positive and celebratory.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

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

www.aich.ru