Moscow
Business School
Leadership Energy

50 практических идей по клиентоориентированности. Как привлекать и удерживать клиентов

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 10.11.2025

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Клиентоориентированность: лучшие практики

Типовые ошибки взаимодействия с клиентами и способы их устранения

- 12 способов надежно разрушить отношения с клиентами
- Как создать искусственные барьеры между клиентом и компанией
- Как сделать сотрудников клиентоориентированными
- Когда клиентоориентированность не нужна

Как привлечь внимание клиента к продуктам и услугам компании

- 4 принципа привлечения внимания
- Как привлечь внимание на улице и в помещении
- Как привлечь внимание в интернете
- Как заинтересовать клиента без значительных финансовых вложений

Как упростить заключение сделки

- Как помочь клиенту с выбором
- Как стимулировать первую покупку
- Как снизить риски клиента
- Как «дожать» клиента до заключения сделки

Как сформировать доверие клиента

- Как упростить использование продукта / сервиса
- 100 точек контакта. Как проявить заботу о клиенте
- Как создать дружественную среду для разных категорий клиентов
- Как сделать обслуживание клиента комфортным

Практикум: «Комплекс кейсов по привлечению Клиентов и улучшению качества их обслуживания»

Ответы на вопросы участников. Домашнее задание

День 2

Практические приемы формирования клиентского опыта

Как создать позитивный клиентский опыт

- Как сделать обслуживание персональным
- Как защитить данные клиентов и сделать обслуживание безопасным
- Как ускорить обслуживание клиентов
- Как организовать события и сформировать у клиента позитивные впечатления

Как выстроить взаимодействие с клиентом

- Как убрать барьеры в коммуникациях с клиентами? Стоп-лист запрещенных слов при общении с клиентами

- Как узнать, что хотят клиенты? Опросы, анкеты, интервью: «подводные камни» исследования потребителей
- Как сформировать правила и стандарты обслуживания клиентов
- Как сохранить позитивные впечатления

Как отвечать на жалобы клиентов

- 6 основных причин жалоб клиентов и способы их профилактики
- Как ответить на жалобы, чтобы клиенты продолжили обслуживаться в компании? Конструктор ответов на отзывы клиентов
- Как стимулировать обращения клиентов? 28 каналов для получения обратной связи
- Практические инструменты управления рекламациями, претензиями и жалобами

Как стимулировать повторную покупку

- 12 видов самых «опасных» скидок для компании
- 24 неценовых способа удержания клиентов
- Как вернуть бывших клиентов
- Как сделать клиентов лояльными

Практикум: «Комплекс кейсов по формированию позитивного клиентского опыта и удержания клиентов»

Ответы на вопросы участников