

20. «Работа с претензией»

Описание: Претензия, предъявленная клиентом (как внешним, так и внутренним), зачастую открывает целый круг задач, которые необходимо решить организации. В этом случае работа с жалобами и претензиями — это работа по введению качественных изменений в компании, которые позволяют повлиять на причины возникновения подобных жалоб и не допустить их возникновения впредь.

Развиваемые компетенции: Управление изменениями; Решение проблем; Нацеленность на результат; Оказание влияния; Общение; Коммерческая ориентация; Гибкость / адаптивность; Навыки устного общения; Надежность; Умение убеждать; Инициативность; Совершенствование производственных процессов и методов; Отношение к работе; Качество работы; Аналитические навыки.

Структура курса: Курс содержит 3 главы. В них вошли 28 лекций, 4 видеопрактикума и 29 практических заданий. Курс содержит 74 итоговых вопроса для самопроверки.

Рекомендуемое время изучения: 15 часов.

Целевая аудитория: Курс предназначен для менеджеров среднего звена, руководителей служб персонала, а также всех сотрудников, взаимодействующих с клиентами, партнерами и заказчиками компании.

Автор курса: Шляхова Ю.А.

Содержание

Глава 1. Работа с претензией в соответствии с ее содержанием

Лекции	Рациональная и иррациональная составляющие претензии Удовлетворение потребителя Управление через данные Уважение к людям Цикл Деминга Удовлетворенность клиентов и финансовые показатели Формирование и развитие менеджмента качества Философия удовлетворения потребителя Индикаторы качества Формирование индикаторов качества Постановка задач
Практикум	Видеопрактикум Рациональная и иррациональная составляющие претензии Удовлетворение потребителя Управление через данные Уважение к людям Цикл Деминга Удовлетворенность клиентов и финансовые показатели Формирование и развитие менеджмента качества Философия удовлетворения потребителя Индикаторы качества Формирование индикаторов качества Постановка задач
Тесты	30 вопросов для самопроверки

Глава 2. Методы совершенствования процесса создания ценности

Лекции	Формирование рабочих групп Метод мозгового штурма Формулировка проблемы Матрица формулирования проблемы Алгоритм построения диаграммы Исикавы Анализ Парето Три уровня работы по управлению качеством Разработка матрицы контролей
Практикум	Видеопрактикум Формирование рабочих групп Метод мозгового штурма Формулировка проблемы Матрица формулирования проблемы Алгоритм построения диаграммы Исикавы Анализ Парето Три уровня работы по управлению качеством Разработка матрицы контролей
Тесты	20 вопросов для самопроверки

Глава 3. Психологические приемы обработки претензии

Лекции	Типология претензий Коммуникативная компетентность Шестишаговая модель взаимодействия Техники активного слушания
---------------	---

Техники рефрейминга
Невербальные аспекты коммуникации
Способы аргументации
Способы отказа клиенту
Работа с претензией в присутствии других клиентов

Практикум

Видеопрактикум
Типология претензий
Коммуникативная компетентность
Шестишаговая модель взаимодействия
Техники активного слушания
Техники рефрейминга
Невербальные аспекты коммуникации
Способы аргументации
Способы отказа клиенту
Работа с претензией в присутствии других клиентов

Тесты

24 вопроса для самопроверки