

Общество с ограниченной ответственностью
«ПроСервис»

УТВЕРЖДАЮ

« 15 » августа 2022г.

Генеральный директор ООО «ПроСервис»



Филиппов А.П.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A.P. Filippov', written over a horizontal line.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

Дополнительная общеобразовательная программа
– дополнительная общеразвивающая программа
«КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТАМИ»

Форма обучения: Учебная программа реализуется исключительно посредством электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Организация разработчик: ООО «ПроСервис»

г. Москва, 2022 г.

Программа «Коммуникация с клиентами»

Нормативный срок освоения программы вводного обучения 18 часов, при дистанционной форме обучения

Форма обучения: дистанционная, с применением дистанционных образовательных технологий (освоение программы по средствам самостоятельного прохождения электронного обучения и тестирования без отрыва от работы, без видеоконференций), индивидуальные занятия.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА | 3 |
| КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА..... | 4 |
| УЧЕБНЫЙ ПЛАН..... | 5 |
| КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК..... | 7 |
| РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ПРЕДМЕТОВ | 8 |
| ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ: ТЕСТИРОВАНИЕ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ | 10 |
| ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ | 13 |
| НОРМАТИВНАЯ ПРАВОВАЯ БАЗА | 13 |

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Цель реализации программы – способствовать овладению знаниями, умениями и навыками межличностного общения слушателей, в том числе, общению с клиентами.

Контингент слушателей: старше 18 лет.

По окончании обучения проводится итоговая аттестация. Форма итоговой аттестации – тестирование.

Слушатель, приступающий к освоению программы, должен владеть основами работы на персональном компьютере.

Обучение по программе ведется на русском языке.

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Действия:

- Общение с клиентами
- Принятие телефонных звонков обслуживание клиентов
- Регистрация и оформление заказов из поступающих телефонных звонков.
Получение необходимой информации и передача на вторую линию санкционированной информации по телефону.

Необходимые умения:

- Функции, задачи, структура организации, ее связи
- Правила взаимодействия с клиентами
- Этика делового общения
- Правила речевого этикета
- Умения пользоваться программами
- Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

Необходимые знания:

- Использовать технические и программные средства для решения вопросов клиентов
- Устанавливать контакт с клиентом, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров
- Сглаживать конфликтные и сложные ситуации
- Соблюдать служебный этикет.

Общество с ограниченной ответственностью
«ПроСервис»

УТВЕРЖДАЮ

« 15 » августа 2022г.

Генеральный директор ООО «ПроСервис»



Филиппов А.П.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ**

**Дополнительная общеобразовательная программа
– дополнительная общеразвивающая программа
«КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТАМИ»**

Подвид дополнительно образования: Дополнительное образование детей и взрослых

Целевая аудитория: лица, старше 18 лет.

Форма обучения: дистанционная, с применением дистанционных образовательных технологий (освоение программы по средствам самостоятельного прохождения электронного обучения и тестирования без отрыва от работы, без видеоконференций), индивидуальные занятия.

Количество часов обучения: 18 часов.

Срок обучения: 3 дня.

Календарный график обучения: понедельник-вторник-среда, по 5-8 часов в день.

Документ, выдаваемый по окончании обучения: «сертификат»

| № п/п | Наименование разделов, курсов, предметов | Кол-во часов всего | Виды занятий |
|-----------|---|--------------------|---------------------------------------|
| | | | Электронный курс (Электронная лекция) |
| 1. | Теоретическое обучение | | |
| 1.1. | Правила обслуживания | 1 | 1 |
| 1.2. | Фундаментальные принципы | 1 | 1 |
| 1.3 | Управление голосом | 2 | 2 |
| 1.4 | Рефрейминг в переговорах | 3 | 3 |
| 1.5 | Продажи | 2 | 2 |
| 1.6 | Деловая переписка | 4 | 4 |
| 1.7 | Как избежать конфликт | 2 | 2 |
| 1.8 | Экологичные продажи | 2 | 2 |
| 2. | Итоговая аттестация (тестирование) | 1 | 1 |
| | ИТОГО: | 18 | 18 |

Общество с ограниченной ответственностью
«ПроСервис»

УТВЕРЖДАЮ

« 15 » августа 2022г.

Генеральный директор ООО «ПроСервис»

Филиппов А.П.



Календарный учебный график на 2023г.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

**Дополнительная общеобразовательная программа
– дополнительная общеразвивающая программа
«КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТАМИ»**

Календарный учебный график является документом, регламентирующим организацию деятельности учебного центра ООО «ПроСервис» по осуществлению образовательного процесса в течение 2022 учебного года.

Календарный учебный график является обязательным для его исполнения для всех участников образовательного процесса учебного центра ООО «ПроСервис»

Общий объем учебной нагрузки: 18 академических часов, итоговая аттестация (тестирование) – 1 ч.

Срок обучения: 3 дня.

| № п/п | Календарный период | Наименование разделов | Кол-во часов всего | Виды занятий |
|----------|--------------------|--------------------------|-----------------------|--|
| | | | | Электронный курс (Электронная лекция) |
| 1. | ___ Г. | Теоретическое обучение | | |
| 1.1 | ___ Г. | Правила обслуживания | 1 | 1 |
| 1.2 | ___ Г. | Фундаментальные принципы | 1 | 1 |
| 1.3 | ___ Г. | Управление голосом | 2 | 2 |
| 1.4 | ___ Г. | Рефрейминг в переговорах | 3 | 3 |
| 1.5 | ___ Г. | Продажи | 2 | 2 |

| | | | | |
|-----|----------|------------------------------------|-----------|---|
| 1.6 | _____ Г. | Деловая переписка | 4 | 4 |
| 1.7 | _____ Г. | Как избежать конфликтов | 2 | 2 |
| 1.8 | _____ Г. | Экологичные продажи | 2 | 2 |
| 2 | _____ Г. | Итоговая аттестация (тестирование) | 1 | - |
| | | ИТОГО: | 18 | |

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ПРЕДМЕТОВ

| Разделы | Содержание |
|--|---|
| 1. Теоретическая часть | |
| <p>1.1 «Правила обслуживания» <i>Тип: Электронный курс (Электронная лекция) Объем часов: 1 ч. Итого: 1 ч.</i></p> | <p>Установление контакта</p> <p>Выявление запроса</p> <p>Решение вопроса</p> <p>Прощание</p> |
| <p>1.2 «Фундаментальные принципы» <i>Тип: Электронный курс (Электронная лекция) Объем часов: 1 ч. Итого: 1 ч.</i></p> | <p>Вежливость и доброжелательность</p> <p>Активное слушание</p> <p>Hold and Mute</p> <p>Грамотность</p> <p>Эмоции в голосе</p> <p>Плохая слышимость</p> <p>Работа со сложными клиентами</p> |
| <p>1.3 «Управление голосом» <i>Тип: Электронный курс (Электронная лекция) Объем часов: 2 ч. Итого: 2 ч.</i></p> | <p>Роль голоса.</p> <p>Интонация</p> <p>Высота голоса</p> <p>Темп речи</p> <p>Громкость речи</p> |

| | |
|---|--|
| | Дикция |
| 1.4«Рефрейминг в переговорах» <i>Тип: Электронный курс</i> <i>(Электронная лекция)</i> <i>Объем часов: 3 ч.</i> <i>Итого: 3 ч.</i> | Рефрейминг смысла Рефрейминг контекста Для чего нужен? Пример Пошагово как использовать рефрейминг |
| 1.5«Продажи» <i>Тип: Электронный курс</i> <i>(Электронная лекция)</i> <i>Объем часов: 2 ч.</i> <i>Итого: 2 ч.</i> | Потребности и мотивы Презентация продукта Формирование потребности |
| 1.6«Деловая переписка» <i>Тип: Электронный курс</i> <i>(Электронная лекция)</i> <i>Объем часов: 4 ч.</i> <i>Итого: 4 ч.</i> | Структура письма Эмоциональная составляющая писем Трактовка смыслов Организация собраний в Outlook |
| 1.7«Как избежать конфликт» <i>Тип: Электронный курс</i> <i>(Электронная лекция)</i> <i>Объем часов: 2 ч.</i> <i>Итого: 2 ч.</i> | Виды конфликтов Причины конфликтов Стратегии в поведении |
| 1.8«Экологичные продажи» <i>Тип: Электронный курс</i> <i>(Электронная лекция)</i> <i>Объем часов: 2 ч.</i> <i>Итого: 2 ч.</i> | Психология общения Формирование доверия Эмпатия |
| 2 Итоговая аттестация (тестирование) <i>Тип: тестирование</i> <i>Объем часов: 1 ч.</i> <i>Итого: 1 ч.</i> | |

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ:
ТЕСТИРОВАНИЕ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

ВОПРОСЫ

1. Выберите правильный вариант(-ы) приветствия
 - A. «Здравствуйте! Меня зовут Чем могу вам помочь?»
 - B. «Меня зовут Как могу к вам обращаться?»
 - C. «Привет! Чем могу вам помочь?»
 - D. «Добрый вечер! Как могу к вам обращаться?»

2. В какой момент нужно уточнять имя клиента?
 - A. В самом начале диалога (после приветствия)
 - B. В течение диалога
 - C. Без разницы

3. Нужно ли ориентировать клиента по времени ожидания перед тем, как поставить на Hold?
 - A. Да, но не обязательно
 - B. Да
 - C. Нет

4. Что нужно сказать после возвращения с Hold'a?
 - A. Ничего, сразу озвучиваем информацию
 - B. Просим прощения, если ожидание было очень долгим
 - C. Поблагодарить за ожидание
 - D. Спросить клиента на линии ли он еще

5. Что нужно спросить/сказать в конце диалога?
 - A. Остались ли еще вопросы у клиента
 - B. Понравилась ли консультация
 - C. Поблагодарить за обращение
 - D. «Всего доброго!»
 - E. Поблагодарить за заказ
 - F. «Хорошего дня! До свидания!»

6. Для чего нужен рефрейминг в переговорах?

- A. Чтобы избежать конфликта
- B. Чтобы деморализовать сотрудника
- C. Чтобы вас услышали
- D. Чтобы создать конфликт

7. Из каких параметров состоит голосовой имидж?

- A. Интонация
- B. Слова-паразиты
- C. Пол голоса
- D. Громкость речи

8. Из чего состоит воронка вопросов для выявления потребности?

- A. Открытые, альтернативные, закрытые вопросы
- B. Сложные, вариативные, закрытые вопросы
- C. Ситуативные, открытые, альтернативные вопросы
- D. Извлекающие, закрытые, альтернативные

9. Сколько мотивов к покупке у клиента выделяет Р. Шнаппауф?

- A. 3
- B. 4
- C. 5
- D. 7

10. Для чего нужны проблемные вопросы в формировании потребности?

- A. Расположить себе и рассказать о своих проблемах
- B. Должны акцентировать внимание клиента на состоятельности текущего положения
- C. Переключает внимание на минусы предполагаемого нами продукта
- D. Должны акцентировать внимание клиента на недостатках текущего положения

11. Какие фразы не стоит использовать при написании делового письма?

- A. Коллеги
- B. Доброго времени суток!
- C. Доброго дня!
- D. Успехов в делах!
- E. Заранее спасибо.

Г. Благодарю

12. Что важно в структуре делового письма?

- А. На сколько это важно
- В. Сроки
- С. Что вы сделали?
- Д. Ваши эмоции на счёт происходящего

13. Чего точно не стоит делать в деловой переписке?

- А. Сокращения
- В. Caps lock
- С. Добавлять вложение
- Д. Использовать «ответить всем»
- Е. Восклицательные знаки

14. Обязательно ли спрашивать у клиента согласие на обработку персональных данных?

- А. Да
- В. Нет

15. Если звонок прервался, должны ли мы перезвонить клиенту?

- А. Да
- В. Нет

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ

| Номер вопроса | Буквенное обозначение правильного ответа |
|---------------|---|
| 1. | А |
| 2. | А |
| 3. | В |
| 4. | С |
| 5. | А С D |
| 6. | А С |
| 7. | А D |

| | |
|-----|-------------|
| 8. | A |
| 9. | B |
| 10. | D |
| 11. | B D E |
| 12. | A B |
| 13. | A B E |
| 14. | A |
| 15. | A |

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Требования к материально-техническому оснащению программы:

- компьютер с доступом к Сети Интернет.

Требования к кадровым условиям реализации программы:

Реализация программы обучения обеспечивается педагогическими работниками организации, осуществляющей обучение, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора.

НОРМАТИВНАЯ ПРАВОВАЯ БАЗА

Нормативно-правовая литература:

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).
2. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 25.02.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2022).
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.
4. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 06.03.2022).

5. "Уголовный кодекс Российской Федерации" от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 09.03.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 17.03.2022).
6. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2022).
7. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022).
8. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" (ред. от 02.07.2021).
9. Закон РФ от 21.07.1993 N 5485-1 "О государственной тайне"(ред. от 11.06.2021).
- 10.Федеральный закон от 29.07.2004 N 98-ФЗ "О коммерческой тайне" (ред. от 09.03.2021).
- 11.Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (ред. от 27.12.2018).
- 12.Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (ред. от 02.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2022).
- 13.Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 № 2-ФКЗ "О Государственном гербе Российской Федерации" (ред. от 30.12.2021).
- 14.Федеральный закон "О государственном языке Российской Федерации" от 01.06.2005 № 53-ФЗ (ред. от 30.04.2021).
- 15.Закон РФ "О языках народов Российской Федерации" от 25.10.1991 № 1807-1 (ред. от 11.06.2021).
- 16.Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".