

Килина Светлана Владимировна



Подписан цифровой подписью: Килина Светлана Владимировна
DN: E=s.kilina@udmgas.udm.ru, C=RU, L=Ижевск, OID.1.2.643.3.50.1.1.35.11=1826000260, O=АО Газпром газораспределение Ижевск, OU=Учебно-методический центр, CN=Килина Светлана Владимировна, Т=Начальник УМЦ
Основание: Я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Расположение: Учебно-методический центр
Дата: 2024.07.31 13:03:15+04'00'
Foxit PDF Reader Версия: 12.0.0

Программа обучения по курсу целевого назначения «Клиентский сервис»

Настоящая программа обучения по курсу целевого назначения «Клиентский сервис» разработана для приобретения знаний и обеспечения понимания связи между проблемой и способами ее решения, инструментами работы с различными группами Клиентов, техниками само мотивации и приемами внутреннего выгорания.

Нормативный срок освоения:

8 часов (1 день) очная (с отрывом от производства),
с использованием электронных средств обучения,
дистанционных образовательных технологий

Язык: русский

Категория слушателей – работники Компании, непосредственно взаимодействующие с Клиентами («единое окно», приемы в кабинете, выезды на дом).

Цель – приобретение знаний по вопросам клиентского сервиса. Обеспечение работников пониманием связи между проблемой и способами ее решения, инструментами работы с различными группами Клиентов, техниками само мотивации и приемами избегания внутреннего выгорания.

Планируемые результаты обучения:

Развиваемые компетенции:

- закрепить стандарты этичного поведения, в части безошибочного выбора стиля поведения;
- формировать уверенность при взаимодействии с Клиентом;
- формировать навык управления беседой, владения жанром извинения и речевого финала;
- формировать навыки владения техниками предупреждения и снижения эффекта эмоционального выгорания.

Слушатель должен **знать**:

- классификацию клиентов и методы работы с каждым типом клиентов;
- виды конфликтов, типизацию трудных клиентов, методы работы с ними;
- нормы и правила поведения в жилище клиента;
- техники регуляции своего эмоционального состояния

Слушатель должен уметь:

- определять тип клиента и выбирать правильную коммуникативную стратегию при общении с ним;
- правильно вступать в контакт и поддерживать беседу с клиентом;
- успешно работать с трудным клиентом;
- справляться со своим эмоциональным выгоранием.

.

УЧЕБНО – ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	Практическое занятия	
1.	Понятие клиентского сервиса	1	0,17	0,83	практическая работа
2.	Типы клиентов и выбор коммуникативной стратегии	1	0,17	0,83	обсуждение, выводы
3.	Правила беседы с клиентом	1	0,17	0,83	упражнения, обсуждение, выводы
4.	Трудный клиент	2	0,25	1,75	упражнения, обсуждение, выводы
5.	Эмоциональное выгорание	1	0,17	0,83	упражнения, обсуждение, выводы
	Всего	6	0,93	5,07	
	Итоговый контроль знаний	2			тестирование
	Итого	8			

Обучение завершается итоговой проверкой знаний в форме экзамена. Экзамен включает в себя тестирование в системе дистанционного обучения (СДО) АО «Газпром газораспределение Ижевск» и проверку теоретических знаний в форме собеседования с членами комиссии в Учебно-методическом центре.

Результаты итогового экзамена оформляются протоколом на основании, которого выдается документы установленного образца.



Акционерное общество «Газпром газораспределение Ижевск»
(АО «Газпром газораспределение Ижевск»)

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Газпром газораспределение Ижевск»
А.П. Вершинин
15 декабря 2022 г.



ПРОГРАММА
обучения по курсу целевого назначения
«Клиентский сервис»

Ижевск 2022

Сведения о документе:

1. Разработан –
Учебно-методическим центром АО «Газпром газораспределение Ижевск»
Начальник УМЦ - Килина С.В.
2. Утвержден –
Приказом генерального директора АО «Газпром газораспределение Ижевск» от 15 декабря 2022 г. № 243.
3. Рецензент – начальник Единого центра предоставления услуг АО «Газпром газораспределение Ижевск» Сторожева С.В. Сторожева
4. Рассмотрен –
На заседании Учебно-методического совета АО «Газпром газораспределение Ижевск» (Протокол от 17.10.2022г. № 26).
5. Срок действия – 5 лет.
6. Введен впервые.