

Тренинг-практикум для МП СТО

В программе:

- Тренинг
- Практикум



1-й день - тренинг

№	Тема	Преподаватель	Время, час.
1.	Изучение современных стандартов и подходов в обслуживании клиентов автосервисов. Анализ текущих стандартов и их влияние на качество обслуживания.	Трофимов И.В.	10.00-18.00
2.	Подробный разбор цикла жизни клиента. Техническое состояние и результат ремонта с точки зрения клиента.		
3.	Правила оказания услуг по ТО и Ремонту. 10 правил хорошего сервиса. Ответственность мастера-приемщика		
4.	Технологии продаж услуг автосервиса		

2-й день - практикум

№	Тема	Преподаватель	Время, час.
1.	Работа с возражениями и негативными ситуациями, решение конфликтов	Рязанов Ф.	10.00-18.00
2.	Проработка навыков ведения диалогов в стрессовых условиях, управление эмоциями.	Трофимов И.В.	

3-й день - практикум

№	Тема	Преподаватель	Время, час.
1.	Практика активного слушания и выявления ключевых потребностей клиента	Рязанов Ф. Трофимов И.В.	10.00-18.00
2.	Разбор кейсов и обратная связь от всех участников		

По итогам тренинга-практикума:

1. Рабочая тетрадь участника тренинга-практикума
2. Сертификат по итогам тренинга-практикума