

## Тренинг «Работа с конфликтами и претензиями на СТО»

В программе:

- Теория
- Практика



### 1-й блок

№	Тема:	Преподаватель	Время, час.
1.	<b>Претензии и конфликты специфика В2С</b>	Рязанов Ф. Трофимов И.	10.00- 18.00
1.1	Разница между претензией, жалобой и конфликтом		
1.2	Почему физические лица конфликтуют эмоционально		
1.3	Типовые причины претензий		
1.4	Роль сотрудника автосервиса в конфликте		
	<b>Практика</b>		
1.5	Разбор реальных конфликтов участников		
1.6	Выявление точек, где конфликт можно было предотвратить		

### 2-й блок

№	Тема	Преподаватель	Время, час.
2.	<b>Психология конфликтного клиента</b>	Рязанов Ф. Трофимов И.	10.00- 18.00
2.1	Эмоциональные стадии клиента в конфликте		
2.2	Типы конфликтных клиентов		
2.3	Почему логика и факты не работают на пике эмоций		
2.4	Управление собственным состоянием сотрудника		
	<b>Практика</b>		
2.5	Ролевые игры «клиент на пике эмоций»		
2.6	Отработка фраз деэскалации и запрещенных формулировок		

### 3-й блок

№	Тема	Преподаватель	Время, час.
3.	<b>Алгоритм работы с претензией физического лица</b>	Рязанов Ф. Трофимов И.	10.00- 18.00
3.1	Стандарт работы с претензией		
3.2	Как задавать вопросы в конфликте		
3.3	Как корректно говорить «нет»		
3.4	Когда и как подключать руководителя		
	<b>Практика</b>		
3.5	Разбор реальных претензий клиентов по алгоритму		
3.6	Отработка диалогов «сложный отказ клиенту»		

#### 4-й блок

№	Тема:	Преподаватель	Время, час.
4.	<b>Бизнес-клиенты B2B: отличия конфликтов</b>	Рязанов Ф. Трофимов И.	10.00- 18.00
4.1	Кто относится к бизнес-клиентам		
4.2	Отличия от физических лиц		
4.3	Где не применяется Закон о защите прав потребителей		
4.4	Коммуникация через договор и ответственность сторон		
	<b>Практика</b>		
4.5	Кейсы конфликтов		
4.6	Сравнение стратегии работы B2C vs B2B		

#### 5-й блок

№	Тема	Преподаватель	Время, час.
5.	<b>Правовые основы работы с претензиями в автосервисе</b>	Рязанов Ф. Трофимов И.	10.00- 18.00
5.1	Закон РФ «О защите прав потребителей»		
5.2	Гражданский кодекс РФ		
5.3	Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту ТС		
5.4	Требования к информированию клиента		
5.5	Документы автосервиса как защита в конфликте		
	<b>Практика</b>		
5.6	Разбор реальных претензий клиентов		

#### 6-й блок

№	Тема	Преподаватель	Время, час.
6.	<b>Сложные конфликтные сценарии</b>	Рязанов Ф. Трофимов И.	10.00- 18.00
6.1	Конфликт по стоимости и доплатам		
6.2	Повторная неисправность после ремонта.		
6.3	Нарушение сроков.		
6.4	Давление фразами «вы обязаны по закону».		
6.5	Угрозы жалобами, судами, негативными отзывами.		
6.6	Агрессия в зоне приема		
	<b>Практика</b>		
6.7	Ролевые игры по типовым сценариям.		
6.8	Разбор ошибок и корректных решений		

#### 7-й блок

№	Тема	Преподаватель	Время, час.
7.	<b>Закрытие конфликта и удержание клиента</b>	Рязанов Ф. Трофимов И.	10.00- 18.00
7.1	Как корректно завершить конфликт.		
7.2	Фиксация договоренностей.		
7.3	Постконфликтная коммуникация.		
7.4	Профилактика повторных претензий		

	<b>Практика</b>		
7.5	Разработка стандартов закрытия конфликтных ситуаций		
7.6	Итоговый разбор кейсов участников		

По итогам тренинга-практикума:

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