******

***ЭФФЕКТИВНЫЙ АДМИНИСТРАТОР***

|  |  |
| --- | --- |
| *Сегодня задача бизнеса не только удовлетворение спроса, а, в первую очередь – расширение предложения.*  *Спрос на красоту и здоровье с каждым годом набирает обороты. Но как сделать так, чтобы клиенты пользовались большим количеством услуг Вашей компании, ведь индивидуально работать с каждым самому руководителю практически невозможно. Сегодня, в каждом салоне или медицинской клинике есть Администратор – сотрудник, который формирует имидж Вашей компании перед клиентами, человек от которого напрямую зависят активные продажи услуг, продажи сопутствующего ассортимента а следовательно прибыль и рентабельность салона.*  *В рамках данной программы мы разберем приоритетные зоны ответственности Администратора, поможем участникам решить сложные задачи из практики, но самое главное – мы учим Ваших сотрудников активным продажам.* | |
|  | ***ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:***  Сотрудники салонов красоты, медицинских, стоматологических клиник.  ***ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:***  Формирование специалистов высококлассного уровня, развитие у персонала навыков эффективного взаимодействия с клиентами. |
| ***В ПРОГРАММЕ ТРЕНИНГА:*** | |
|  | **Административные функции**  Администратор, его роль в работе салона, мед. клиники. Зоны ответственности и контроля администратора.  Обеспечение бесперебойной работы салона. (определение необходимого количества косметических средств, вспомогательных средств, журналы чета, формирование оптимального количества позиций)  Качественный сервис - от теории к практике.  **Работа с клиентами по телефону.**  Этика телефонных переговоров.  **Формирование первого впечатления: формулы приветствия, речь, интонация, тембр голоса.**  **Ведение беседы, «правильные» вопросы клиенту, информирование об услугах.**  **Договоренности о встрече, завершение общения по телефону.**  **Работа при личном контакте с клиентом.** Организация встречи клиента, сопровождение. Понять, что нужно клиенту и заинтересовать его. Продажа дополнительных услуг и сопутствующих товаров.  Индивидуальный подход к клиентам, формирование «карты клиента» и работа с ними.  Установление долгосрочных отношений с клиентом. Способы завершение общения.  **Работа с жалобами и претензиями клиентов**. Барьеры общения: помехи в разговоре. Слова – «катализаторы» конфликтов. Алгоритм работы с жалобами клиентов.  Формулировки для позитивного диалога с клиентом. Стрессменеджмент «Как сохранять позитивное отношение к Клиентам и работоспособность на протяжении рабочего дня и изо дня в день»  ***В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОГРАММЫ УЧАСТНИКИ:***   * Сформируют значимость позиции администратора для развития и успешной работы салона или медицинской клиники. * Сформируют навык эффективного взаимодействия с клиентами. * Получат готовые «формулы» общения. * Научатся лаконично предлагать дополнительные услуги и дополнительный ассортимент салона. * Научатся эффективно разрешать сложные, конфликтные ситуации в работе с клиентами. * Научатся эффективно работать с базой клиентов. |