******

***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.
 |