

***GSL***

**ПРОГРАММА  
«ТРИ ШАГА К УНИКАЛЬНОМУ  
СЕРВИСУ»  
GLOBAL SOLUTIONS Ltd.**

[www.glosol.ru](http://www.glosol.ru)

# Цель программы

- Выработка у сотрудников и команд стратегии и навыков эффективного взаимодействия с клиентами, обеспечивающих повышение объема продаж и лояльности клиентов

# Задачи программы

- Формирование у руководителей высшего звена видения и навыков управления системой продаж на основе технологии уникального сервиса
- Формирование у руководителей среднего звена навыков управления командами на основе технологии уникального сервиса
- Формирование у сотрудников навыков продаж и обслуживания клиентов на основе технологии уникального сервиса

Технология уникального сервиса УНИКС включает в себя:

- Систему приемов взаимодействия, формирующих уникальное впечатление и повышающих лояльность клиентов
- Систему управления командой, формирующих у сотрудников устойчивую мотивацию на применение новых приемов взаимодействия с клиентами

# Структура программы



ЭТАП	СОДЕРЖАНИЕ	РЕЗУЛЬТАТ
ДИАГНОСТИКА	Интервью с топ-менеджерами и руководителями команды продаж, Mystery Shopping, анкетирование сотрудников команды продаж	Описание сильных сторон и областей для развития существующей команды продаж, анализ рисков и рекомендации по их устранению на уровне навыков сотрудников и системы управления командой
ТРЕНИНГ ТОП-МЕНЕДЖЕРОВ	Интерактивный курс (3 части), включающий в себя принципы уникального сервиса, методы управления системой уникального сервиса в компании	Формирование у руководителей высшего звена видения и навыков управления системой продаж на основе технологии уникального сервиса
ТРЕНИНГ ЛИНЕЙНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ	Интерактивный курс (3 части), включающий в себя методы управления командой продаж на основе технологии уникального сервиса	Формирование у руководителей среднего звена навыков управления командами на основе технологии уникального сервиса
ТРЕНИНГ СОТРУДНИКОВ КОМАНД ПРОДАЖ	Интерактивный курс (3 части), включающий в себя систему навыков взаимодействия с клиентами на основе технологии уникального сервиса	Формирование у сотрудников навыков продаж и обслуживания клиентов на основе технологии уникального сервиса
FOLLOW UP	Mystery Shopping с последующей презентацией результатов	Описание изменений в связи с внедрением технологии уникального сервиса и рекомендации по дальнейшим действиям

# Три шага к уникальному сервису



	<b>Шаг 1. Понимание и базовые навыки</b>	<b>Шаг 2. Погружение в технологию</b>	<b>Шаг 3. Интеграция и поддержка системы</b>
<b>ТОП-МЕНЕДЖЕРЫ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Новое видение сервиса</li> <li>•Принципы построения организации на основе УНИКС</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Методы управления организацией на основе УНИКС</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Методы поддержки и развития системы уникального сервиса на уровне организации</li> </ul>
<b>ЛИНЕЙНЫЕ МЕНЕДЖЕРЫ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Принципы и базовые навыки работы с клиентами и командой продаж на основе УНИКС</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Методы постановки целей, мотивации и контроля сотрудников команды продаж на основе УНИКС</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Методы поддержки и развития команды продаж на основе УНИКС</li> </ul>
<b>СОТРУДНИКИ КОМАНДЫ ПРОДАЖ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Новое понимание сервиса и своей роли</li> <li>•Базовые навыки работы с клиентами на основе УНИКС</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Навыки преодоления сложных ситуаций в работе с клиентами на основе УНИКС</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Навыки взаимодействия в команде и саморазвития на основе УНИКС</li> </ul>

# Содержание шага 1



	<b>Шаг 1. Понимание и базовые навыки</b>
<b>ТОП-МЕНЕДЖЕРЫ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Новое видение сервиса на основе экономики впечатлений</li><li>• Технология уникального сервиса</li><li>• Принципы построения организации на основе УНИКС</li><li>• Изменения в системе управления для внедрения подхода УНИКС</li><li>• Критерии эффективности деятельности на основе УНИКС</li></ul>
<b>ЛИНЕЙНЫЕ МЕНЕДЖЕРЫ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Принципы технологии УНИКС</li><li>• Базовые навыки работы с клиентами на основе УНИКС</li><li>• Базовые навыки управления командой продаж на основе УНИКС</li><li>• Новые требования к линейному менеджеру при внедрении УНИКС</li></ul>
<b>СОТРУДНИКИ КОМАНДЫ ПРОДАЖ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Новое понимание сервиса</li><li>• Роль сотрудника команды продаж в привлечении и повышении лояльности клиентов</li><li>• Навыки создания уникального впечатления у клиента</li><li>• Технология взаимодействия с клиентом на основе УНИКС</li></ul>

# Содержание шага 2



	<b>Шаг 2. Погружение в технологию</b>
<b>ТОП-МЕНЕДЖЕРЫ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Методы управления эффективностью работы с клиентами на основе УНИКС</li><li>•Методы управления подразделениями продаж и работы с клиентами</li><li>•Методы развития внутренней коммуникации в организации для повышения эффективности работы с клиентами</li><li>•Методы позиционирования организации для повышения эффективности работы с клиентами</li></ul>
<b>ЛИНЕЙНЫЕ МЕНЕДЖЕРЫ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Методы постановки целей для сотрудников команды продаж</li><li>•Система материальной и нематериальной мотивации сотрудников площадок продаж</li><li>•Система контроля эффективности сотрудников команды продаж на основе УНИКС</li></ul>
<b>СОТРУДНИКИ КОМАНДЫ ПРОДАЖ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Взаимодействие со сложными клиентами</li><li>•Основные стадии взаимодействия со сложными клиентами</li><li>•Навыки взаимодействия со сложными клиентами</li><li>•Другие разновидности сложных ситуаций и техники взаимодействия с клиентами в них на основе УНИКС</li></ul>



# Содержание шага 3

	<b>Шаг 3. Интеграция и поддержка системы</b>
<b>ТОП-МЕНЕДЖЕРЫ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Создание системы постоянных улучшений в работе с клиентами на уровне организации</li><li>•Методы пересмотра процедур для повышения эффективности работы с клиентами в организации</li><li>•Мониторинг эффективности работы организации на основе УНИКС</li><li>•Создание самообучающихся команд для повышения эффективности работы с клиентами</li></ul>
<b>ЛИНЕЙНЫЕ МЕНЕДЖЕРЫ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Коучинг и наставничество для повышения эффективности сотрудников команды продаж</li><li>•Профиль успешного сотрудника команды продаж</li><li>•Навыки оценки кандидатов на основе УНИКС</li><li>•Построение планов развития сотрудников команды продаж</li><li>•Способы поддержания мотивации у сотрудников команды продаж</li></ul>
<b>СОТРУДНИКИ КОМАНДЫ ПРОДАЖ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Укрепление неформальных связей в команде и его роль для повышения эффективности работы с клиентами</li><li>•Роль сплоченной команды для создания уникального сервиса</li><li>•Навыки саморазвития на основе УНИКС</li></ul>

# Структура каждого шага

*GSL*

Внешние консультанты проводят обучение топ-менеджеров (1 день)

Внешние консультанты проводят обучение линейных менеджеров (1 день для каждой группы)

Внешние консультанты проводят обучение внутренних тренеров, осуществляющих обучение сотрудников команд продаж (1 день)

Внутренние тренеры проводят обучение сотрудников команд продаж  
Все участники обучения выполняют домашнее задание и применяют навыки в работе (1,5 – 2 месяца)

# Преимущества программы **GSL**

- Воздействие на три уровня управления организацией, что позволяет построить систему уникального сервиса за достаточно короткие сроки
- Сочетание периодов обучения (шагов) с перерывами на два месяца, что обеспечивает последовательное усвоение и возможность непосредственного применения полученных знаний и навыков
- Обучение сотрудников команд продаж в точке, где осуществляется взаимодействие с клиентами, что обеспечивает быстрое усвоение новых навыков
- Диагностика, проводимая до и после программы обучения, обеспечивает адаптацию содержания программы под нужды конкретной организации и анализ ее эффективности

# План внедрения программы *GSL*

