

ACADEMY
CORAL BUSINESS SCHOOL 2025:
«Клиенты как партнеры: строим долгосрочные отношения»
12.10.2025 – 19.10.2025
Отель LIBERTY FABAY 5* Turkey

ПРОГРАММА

1 день 12.10.2025 воскресенье	Прибытие, трансфер и размещение группы. Заселение в отель. Свободное время 18:30 – 19:30 – Встреча – знакомство с участниками 19:30 – 20:00 – Ужин и мероприятия по программе отеля
2 день 13.10.2025 Понедельник	Завтрак в отеле 10:00 – 11:00 – Инспекция отеля 11:00 – 12:30 – Приветственное знакомство и установка на успех Обсуждение ожиданий и целей тренинга. 12:30 – 13:30 - Обед 13:30 – 15:00 - Сессия 1: Стратегии удержания клиентов Обсуждение: успешные стратегии удержания клиентов. Групповая работа: «Кейс-стадии» — анализ успешных примеров удержания клиентов в туризме 15:00 - 15:15 – Кофе-брейк 15:15 – 16:30 – Сессия 2: Персонализация и индивидуальный подход Теория: как персонализировать предложения для клиентов. Упражнение: «Индивидуальные предложения» — разработка персональных предложений для клиентов. 18.30 – 22:00 - Ужин и мероприятия по программе отеля
3 день 14.10.2025 Вторник	Завтрак в отеле 09:30 – 11:00 – Сессия 3: Эффективные коммуникации с клиентами Обсуждение: Как наладить эффективное общение с клиентами и партнерами? Упражнение: «Ситуационные ролевые игры» — участники отрабатывают различные сценарии общения с клиентами, включая сложные ситуации и возражения, получая обратную связь от коллег. 11:00 – 11:15 - Кофе-брейк 11:15 – 12:30 – Сессия 4: Портрет VIP-клиента и его скрытые мотивации Разбор истинных драйверов и барьеров принятия решений премиум-клиентов. Групповая аналитика с применением техник глубинных вопросов и психологического профилирования клиентов. 12:30 – 13:30 – Обед 13:30 – 15:00 – Сессия 5: Манипуляции и влияние без давления — этический мастер-класс. Отработка навыков честного и эффективного влияния на решения клиента через эмоции и логику. Ролевые игры с обратной связью и разбором успешных кейсов. 15:00 – 15:15 – Кофе-брейк 15:15 – 16:30 " Сессия 6: Дизайн клиентского WOW-пути Системное построение клиентского опыта, который клиенты захотят рассказывать друзьям. Рабочие группы с креативным брейнштормом и визуализацией опыта клиента. 18.30 – 22:00 - Ужин и мероприятия по программе отеля
4 день 15.10.2025	Завтрак в отеле

Среда	09:30 – 10:00 – Сессия 7: Кейс: управление эмоциональным кризисом клиента Отработка тонких техник эмоционального разрядки и восстановления доверия. Рольевые игры с обратной связью, анализ реальных ситуаций из практики аудитории. 11:00 – 11:15 – Кофе-брейк 11:15 – 12:30 – Сессия 8: Понимание ценности клиента Упражнение: «Клиентская карта» — создаем профили лучших клиентов, определяем их потребности и желания. 12:30 – 13:30 – Обед 13:30 – 15:00 – Сессия 9: Стратегия роста через upsell/cross-sell: построение портфеля клиента Практические сценарии, дорожные карты увеличения среднего чека. Симуляция переговоров. 15:00 – 15:15 – Кофе-брейк 15:15 – 16:30 – Итоги тренинга: Обсуждение ключевых моментов и выводов. Индивидуальные планы действий: Как внедрить полученные знания в свою практику. Итоговый обмен впечатлениями и заметками дня 18.30 – 22:00 – Ужин и мероприятия по программе отеля
5 день 16.10.2025 четверг	Завтрак в отеле 10:00 – 17:00 Рекламный Тур по приоритетным отелям 18.30 – 20:30 – Ужин и мероприятия по программе отеля
6 день 17.10.2025 пятница	Завтрак в отеле 10:00 – 17:00 Экскурсия 19:00 – 22:00 – Ужин и мероприятия по программе отеля
7 день 18.10.2025 суббота	Завтрак в отеле. Свободный день. 19:00 – 22:00 – Торжественное награждение выпускников дипломами Академии Coral Business School. Гала-ужин.
8 день 19.10.2025 Воскресенье	Завтрак в отеле. Освобождение номеров. Свободный день. Трансфер в аэропорт, вылет в Москву.

Регистрируйтесь прямо сейчас по ссылке: <https://forms.gle/bg4gvt3orHaeoLVs8>

*Возможны изменения в программе.

Деловой дресс-код на всех обучающих мероприятиях тура обязателен.

Представителям туристских агентств необходимо иметь при себе визитные карточки.

В случае непосещения тренингов или отказа от участия в обязательной программе, представителям туристских агентств будут выставлены счета на оплату проживания в период проведения обучающего тура.