



Программа обучения с коуч сопровождением для менеджеров агентства

Ваш путь к успеху



Программа обучения менеджеров с коуч- сопровождением –
это не просто набор видеоуроков,
а интенсивный курс, направленный на практическое применение знаний
и достижение ощутимых результатов.

***Её особенность – индивидуальный подход и постоянная обратная связь
от бизнес-тренера
через коуч-практики, коуч- сессии в команде с разбором кейсов***

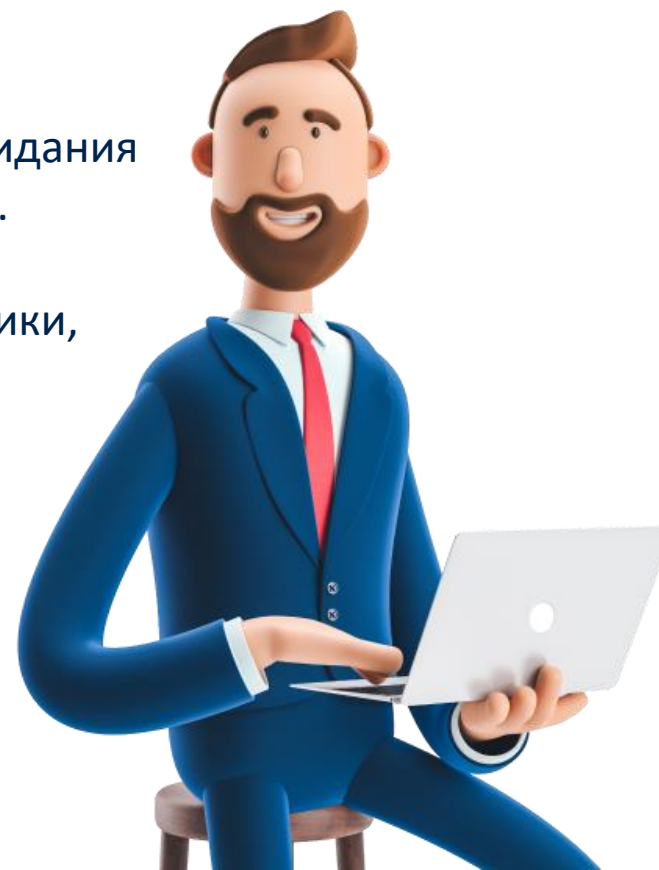


Цели и задачи обучения:

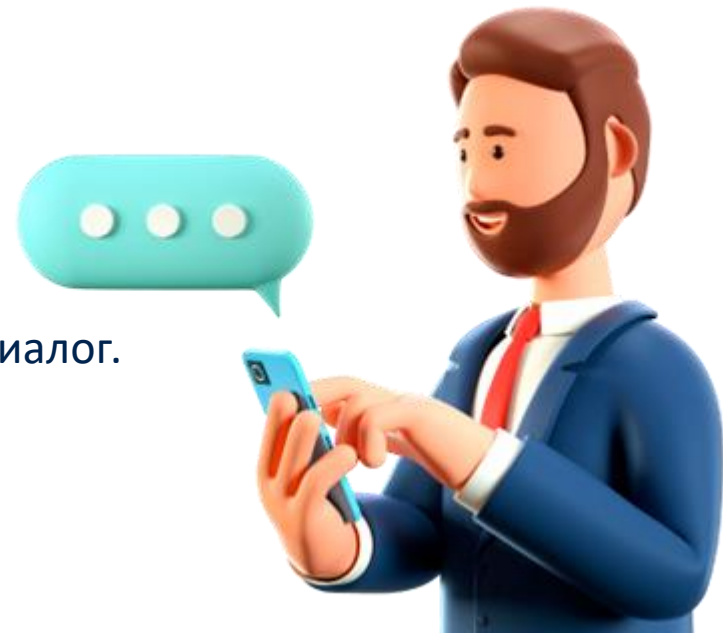
сопровождение и поддержка продаж, обучение под заказ и зонам роста команды

Особенности программы и темы обучения:

- **Обучение персонализированному подходу:** Менеджеры научатся выявлять индивидуальные потребности клиентов, предвосхищать их ожидания и создавать атмосферу легкости и отдыха на всех этапах взаимодействия.
- **Создание положительного опыта:** Участники программы освоят техники, которые помогут клиентам чувствовать заботу и внимание, что приведет к приятному послевкусию после общения с менеджером.

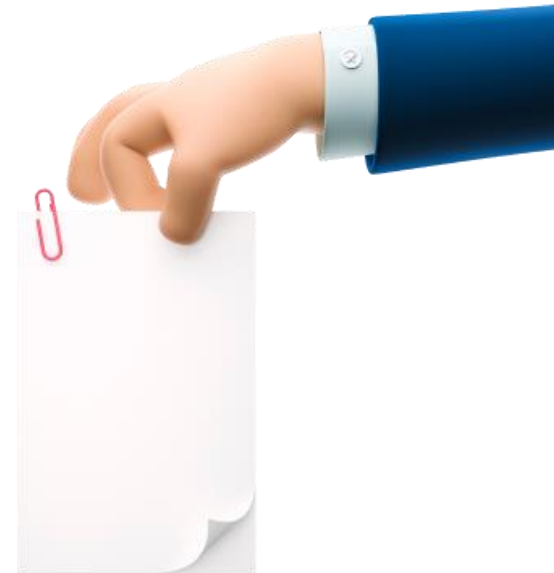


- **Техника вовлечения:** Менеджеры будут обучены техникам, позволяющим передавать эмоции через слова, создавая яркие образы отдыха для клиентов.
- **Настрой и внимание:** Участники программы поймут, как важно правильно подбирать интонацию и уделять внимание каждой просьбе клиента, чтобы создать атмосферу доверия.
- **Анализ причин возражений:** Менеджеры научатся определять источники сомнений клиентов и эффективно справляться с ними, используя информацию о компании и отзывы.
- **Ответы на типичные возражения:** Обучение включает стратегии, которые помогут менеджерам грамотно реагировать на фразы, такие как «спасибо, я подумаю», и переводить их в конструктивный диалог.



- **Анализ коммуникации:** Участники программы освоят методику разбора звонков по этапам, что позволит им выявлять ошибки и улучшать качество обслуживания.
- **Регулярная практика:** Мы рекомендуем организовать ежемесячные встречи для анализа звонков и сообщений, что поможет менеджерам повышать свою эффективность и уверенность в общении с клиентами.





Ожидаемые результаты

Результат – повышение уровня продаж, получение знаний и прокачка навыков в сфере коммуникации на каждом этапе продаж через работу с мышлением и отработку практических кейсов:

- Повышение уровня удовлетворенности клиентов.
- Увеличение количества успешных продаж за счет более эффективного взаимодействия.
- Развитие навыков работы с возражениями и анализом звонков.

Длительность – 1-3 месяца

Формат по договоренности: онлайн и/или оффлайн тренинги, коуч сессии с разбором кейсов + видео уроки + проверка дом заданий + обратная связь

Этапы программы:

1. Этап. Предварительный

- 1. Сбор информации на встрече с руководителем.**
- 2. Анализ звонков, предоставленных руководителем для анализа**
- 3. Анкетирование <https://forms.yandex.ru/u/67ab52cceb6146da5198c7c1/>**
- 4. Предварительная встреча с сотрудниками – сбор информации, снятие запросов от команды.
Диагностика зон роста.
Знакомство.**

2. Этап. Согласования программы

- 1. Составление и обсуждение индивидуальной программы на 1-3 месяца**
- 2. Подписание договора с графиком обучения**



3. Этап. Проведение программы

Пример программы на 1 месяц из 2-х живых встреч коуч-практик и обучения с видео-уроками, дом заданиями:

1 неделя. 1-ая коуч-практика или тренинг в живом формате. Анализ и обсуждение звонков, кейсов. Практика. Подбор специальных видео уроков и д/з от бизнес-тренера

2 неделя. Обучение. Просмотр видео уроков и выполнение д/з. Проверка дом заданий. Обратная связь наставника.
Подготовка материала к обсуждению на коуч-практике.

3 неделя. 2-ая коуч-практика или тренинг в живом формате по кейсам сотрудников и выявленным зонам роста. Практика по отработке знаний на видео уроках. Выявление новых зон роста. Обучающий материал и дз от бизнес-тренера.

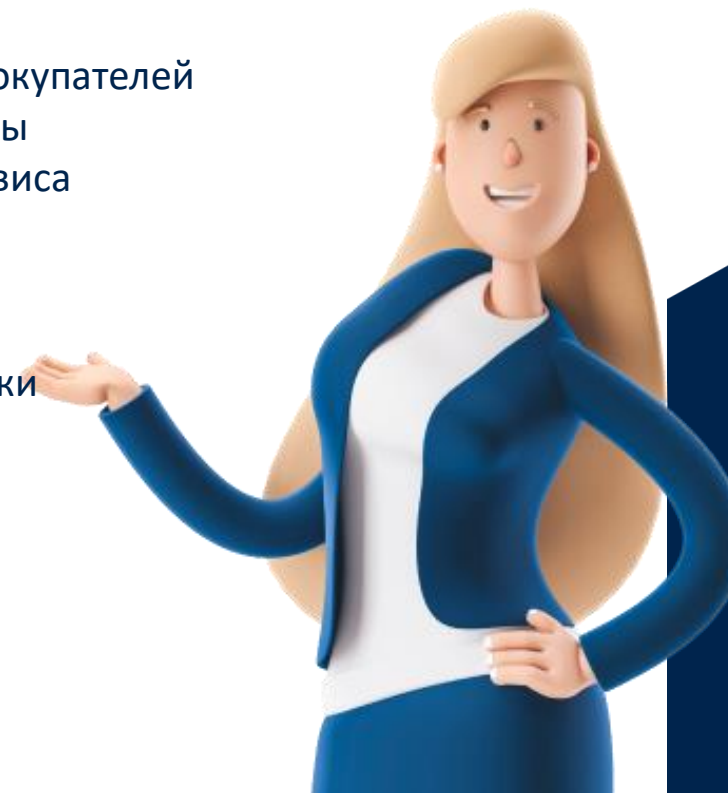
4 неделя. Обучение. Просмотр видео уроков и выполнение д/з. Сбор материала от сотрудников к обсуждению на коуч-практике. Проверка дом заданий. Обратная связь наставника.

4. Этап. Оценка результатов. Тестирование.

1. Психология статусного клиента. Портрет премиального клиента
2. Мир Элит. Облако ценностей и потребностей
3. Портрет VIP клиента
4. Премиальные клиенты
5. Потребности. Особенности
6. Обслуживание

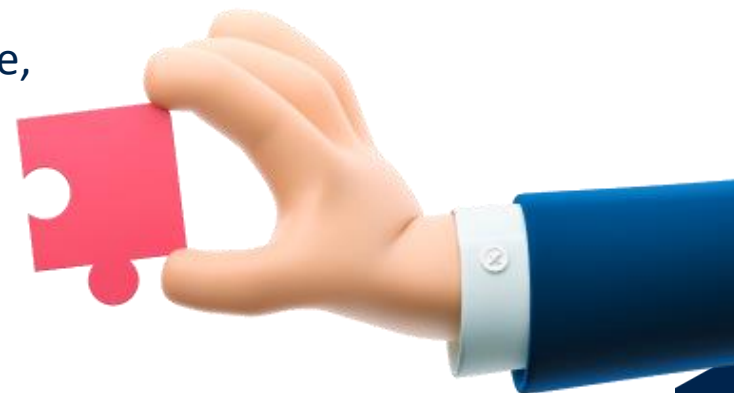
1. Роль менеджера при общении с клиентом
2. Обслуживание. ИМИДЖ
3. Обслуживание. Важные принципы
4. Мышление "на миллион"
5. Типология клиента
6. Концепция Process Communication Model
7. Фильтры восприятия
8. 6 типов личности
9. Техники продаж
10. Этапы продаж и основные задачи
11. Принятие решений о покупке
12. Мотивы Определение мотивов клиента

1. Этапы установления контакта
2. Первое впечатление. Язык жестов
3. Барьеры в коммуникации
4. Телефонная коммуникация
5. Золотое правило сервиса
6. "Лестница" обслуживания покупателей
7. Главные сервисные принципы
8. 12 элементов отличного сервиса
9. Деловая коммуникация
10. Деловая коммуникация
11. Телефонный этикет
12. Стандарты деловой переписки



Формат обучения

- **Интерактивные тренинги:** Сессии будут включать практические упражнения, ролевые игры и групповые обсуждения.
- **Онлайн-платформа:** Обучение может проводиться как в оффлайн-формате, так и онлайн, что обеспечит гибкость для вашей команды.
- **Индивидуальные рекомендации:** По окончании программы участники получат персонализированные рекомендации для дальнейшего развития.



Стоимость

на выбор форматы:

Офлайн тренинг 1 день (6 часов) – 60 000

Онлайн коуч практика в течении 2х часов – разбор задач, кейсов команды– 24 000

Офлайн коуч практика до 4х часов – разбор задач, кейсов команды– 40 000

По договоренности с руководителем программа индивидуального сопровождения с обучением может быть от 1 до 6 месяцев

Выгода от программы:

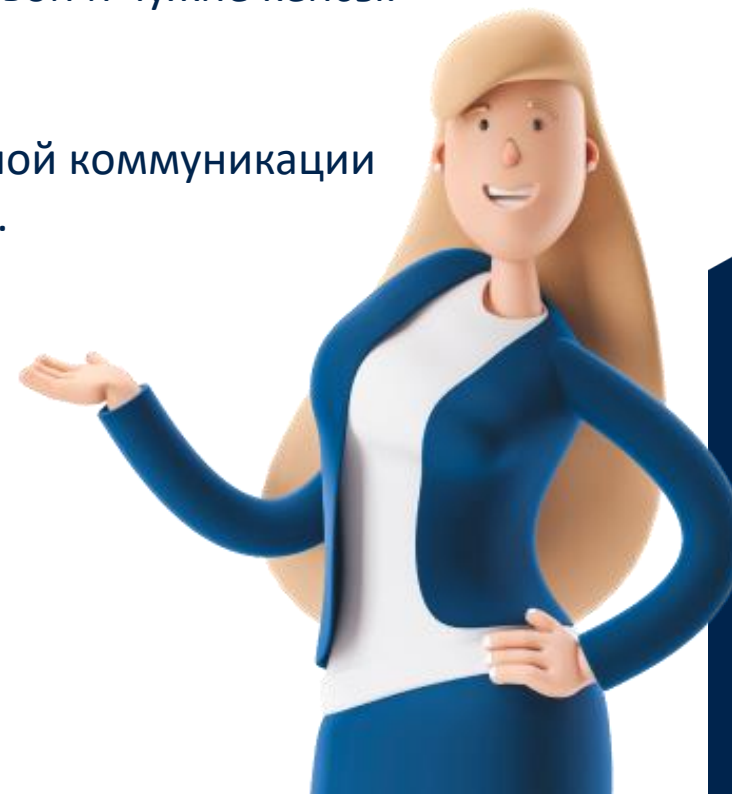
Значительное улучшение навыков продаж:

Программа охватывает ключевые аспекты успешных продаж в сфере туризма: работу с возражениями и создание элитного сервиса.

Вы не только узнаете теорию, но и отработаете её на практике, разбирая свои и чужие кейсы.

Повышение эффективности работы: Вы научитесь экономить время, быстрее закрывать сделки и увеличивать свой доход благодаря эффективной коммуникации и минимизации времени, затраченного на разрешение спорных вопросов.

Рост уверенности в себе: Регулярные коуч-сессии помогают выявить зоны роста и отработать слабые места. Постоянная поддержка тренера повышает уверенность в своих силах и способствует профессиональному развитию.



Индивидуальный подход: Анализ ваших личных кейсов позволяет тренеру сосредоточиться на ваших конкретных проблемах и дать целевые рекомендации, максимально эффективные именно для вас.

Практическое применение знаний: Программа ориентирована на практику. Вы не только узнаете информацию, но и примените ее на своей работе, получая немедленные результаты.

Систематическое обучение: Программа структурирована, что позволяет последовательно осваивать материал и не пропускать важные этапы.

Что получат менеджеры в результате:

Уверенность в себе и своих профессиональных навыках:

Вы сможете эффективно работать с любыми возражениями клиентов, превращая их в возможности для продаж.

Вырастет количество закрытых сделок и увеличится доход:

Благодаря улучшению навыков продаж и повышению эффективности работы.

Повысится уровень клиентского сервиса:

Вы будете создавать незабываемые впечатления для клиентов, завоевывая их лояльность и превращая их в постоянных клиентов.



Развиты навыки самоанализа и самосовершенствования:

Вы научитесь анализировать свои действия, выявлять ошибки и постоянно улучшать свои результаты.

Более высокая зарплата:

Ваши новые навыки станут ценным активом и позволят вам претендовать на более высокую зарплату и карьерный рост.

В целом, программа предлагает инвестицию в капитал ваших сотрудников, что приведет к значительному росту эффективности работы и успеха компании.

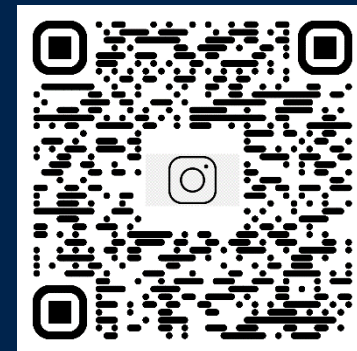


Наши контакты



г. Москва, БЦ «НОВЬ»,
ул. Нижняя Красносельская
д. 40/12 к.10

Instagram



8(495) 502 -12 -01
Телеграмм 7 977 131 38 51



Почта: education@coral.school

Telegram



coral.school