



Центру профессионального развития
«ПРОФИ-КАРЬЕРА»

От лица компании Impera Villas (www.impera.villas) выражаем благодарность обучающему центру «Профи-Карьера» и тренеру Дагер Елене за проведенный тренинг «Эффективное обслуживание VIP-клиентов».

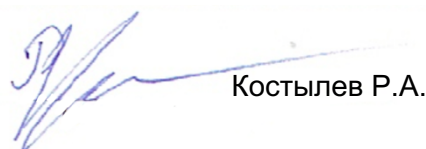
Программа тренинга была отлично структурирована: от психологии VIP-клиентов до практических инструментов разрешения конфликтов. Особенно ценно, что теория сразу подкреплялась кейсами и упражнениями — это позволило не только усвоить знания, но и отработать навыки.

Сотрудники нашей компании совместно с тренером:

- разобрали «аватары» клиентов (их мотивы, ожидания, культурные особенности) и определили методы подстройки под клиента для увеличения конверсии
- проанализировали свои телефонные звонки и успешные и неуспешные сделки, выявив сильные стороны каждого менеджера и области для улучшения
- определили успешные стратегии выхода из конфликтных ситуаций с клиентами
- выявили культурные особенности наших клиентов из разных стран и нашли подходящие стратегии для эффективной коммуникации

Помимо большого количества практической работы, хочется особо отметить стратегическую сессию в конце тренинга, на которой мы совместно с командой успешно определили необходимые изменения в процессах нашей работы с учетом полученные знания, чтобы увеличить продажи, а также сразу закрепили ответственных за намеченные шаги.

Генеральный директор



Костылев Р.А.