

Академия устойчивого развития Союза банков Кыргызстана
объявляет набор участников на тренинг:

Клиентоориентированный сервис в сфере финансовых услуг

На тренинге участники узнают ключевые принципы и лучшие практики, которые помогут улучшить качество обслуживания клиентов, повысить их лояльность и увеличить продажи. Этот тренинг поможет участникам не только понять, **как улучшить сервис**, но и научит применять знания на практике, создавая выдающийся клиентский опыт в сфере финансовых услуг.

Тренер:

Гульнура Карашева – Бизнес тренер, коуч-практик, опыт работы в финансовом секторе более 25 лет.

Дата и время проведения: 01-02 апреля с 09:00-16:00

Стоимость семинара: 8800 сом

Регистрация на тренинг:

https://ubacademy.kg/programs_courses/klIENTOorientirovannyj-servis-v-bankah-fku/

Контакты для регистрации:
w\а 0553 881191
0705 148226, 0550 090555
office@ub.kg

Программа тренинга

«Клиентоориентированный сервис в сфере финансовых услуг»

1 день

Почему сервис так важен для ФКУ?

- С кого и когда начинается сервис в компании.
- Клиентоориентированный и клиентоцентричный сервис.
- Как обслуживать клиента, чтобы он всегда возвращался к вам.
-

Понимание потребностей клиентов

- Как выявлять ожидания и потребности клиентов в сфере финансовых услуг.
- Какие факторы влияют на удовлетворенность клиентов и их доверие.
-

Развитие навыков эффективной коммуникации

- Активное слушание и эмпатия в работе с клиентами.
- Техники эффективного общения в разных каналах (личные встречи, телефон, чат, e-mail).
- Работа с разными типами клиентов и адаптация подходов.

2 день

Управление сложными ситуациями и жалобами

- Как грамотно работать с возражениями и претензиями.
- Стратегии решения конфликтных ситуаций без потери клиента.
- Как превратить недовольного клиента в лояльного.

Доверие и репутация в финансовой сфере

- Как создать надежный имидж компании и повысить доверие клиентов.
- Прозрачность и честность как ключевые принципы клиентского сервиса.
- Влияние клиентского сервиса на финансовую репутацию компании.

Лояльность и удержание клиентов

- Программы лояльности и персонализация предложений.
- Как создавать «вау-эффект» и превосходить ожидания клиентов.
- Роль обратной связи и постоянного улучшения сервиса.