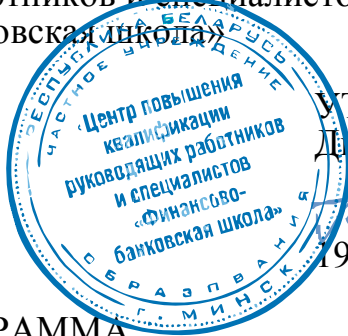


Частное учреждение образования  
«Центр повышения квалификации  
руководящих работников и специалистов  
«Финансово-банковская школа»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор

19.03.2014

Д.В.Горюнов

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

19.03.2014 №101/2434

г. Минск

тренинга по теме «Эффективное перенаправление клиентов», код программы: ECR, 8 ак.ч.

Цель.

Изучить и отработать на практике модель эффективного перенаправления клиентов.

Задачи.

1. Определить четыре этапа модели эффективного перенаправления клиентов.
2. Отработать на практике перенаправление клиентов, используя соответствующие методы.

Содержание.

1. Зачем и почему необходимо эффективное перенаправление клиентов?
2. Определение подсказок клиентов и поиск соответствующего решения.
3. Процесс перенаправления клиентов, передача клиентов.